IBM Tealeaf cxOverstat
Version 9.0.2
4 décembre 2014

cxOverstat - Guide d'utilisation

Important
Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations figurant à la section «Remarques», à la page 79.

Cette édition s'applique à la version 9.0.0 d'IBM Tealeaf cxOverstat et à toutes les éditions et modifications ultérieures, sauf mention contraire dans les nouvelles éditions.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- http://www.fr.ibm.com (serveur IBM en France)
- http://www.ibm.com/ca/fr (serveur IBM au Canada)
- http://www.ibm.com (serveur IBM aux Etats-Unis)

Compagnie IBM France
Direction Qualité
17, avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

© Copyright IBM France 2015. Tous droits réservés.

© Copyright IBM Corporation 1999, 2015.

Table des matières

Avis aux lecteurs canadiens v

cxOverstat - Guide d'utilisation vii

Chapitre 1. Présentation générale. . . . 1
Nouveautés dans cxOverstat 1
Fonctions et avantages 2
Fonctionnement de cxOverstat avec les autres produits Tealeaf 2
Fonctionnement de cxOverstat 3
Présentation des dimensions 4
Dimensions par défaut 5

Chapitre 2. Installation et déploiement de cxOverstat 7
Prérequis 7
Déploiement de cxOverstat 8
Déploiement de JavaScript. 9
Inclusion de pages 10
Inclusion de l'emplacement sur la page 10
Données rassemblées 11
Définition de cxOverstat comme page d'accueil de Tealeaf 11

Chapitre 3. Utilisation des superpositions cxOverstat 13
Aperçu des superpositions cxOverstat 13
Utilisation de la superposition Analyse de formulaire 15
Affichage de la superposition Analyse de formulaire 15
Modification de la vue de superposition Analyse de formulaire 16
Rapport sur le temps de passage 18
Rapport sur les répétitions 20
Taux de conversion 22
Utilisation de la superposition Analyse de lien . . 22
Affichage de la superposition Analyse de lien . . 23
Affichage des mesures des taux de clic 23
Utilisation de la superposition Analyse comparative 25
Affichage de la superposition Analyse comparative 26
Utilisation de la superposition Carte thermique . . 31
Utilisation de cartes thermiques 31
Utilisation de la superposition Carte d'attention . . 36
Affichage de la superposition Carte d'attention 37
Affichage des rapports de la carte d'attention . . 38
Utilisation de la superposition Accessibilité. . . . 38
Affichage des mesures d'accessibilité 38
Utilisation de la superposition Analyse du contraste 39
Affichage de la superposition Analyse du contraste 39
Modification de l'affichage de la superposition Analyse du contraste 39
Affichage des mesures de l'analyse du contraste 40

Chapitre 4. Interface cxOverstat 43
Barres d'outils cxOverstat. 43
Modification de la plage de dates 44
Application de mesures à un rapport cxOverstat 44
Modification des seuils des mesures 45
Personnalisation des éléments d'analyse de lien 46
Filtrage des valeurs de dimension au sein d'une superposition. 47
Segmentation de valeurs de dimension au sein d'une superposition 48
Utilisation d'une sous-requête pour définir une région de mise en évidence 50
Exportation de données depuis cxOverstat . . . 50
Utilisation des liens d'exploration 51
Présentation de la segmentation et des filtres de dimensions 52
Barre d'outils Zoom et navigateur de page 52
Modification du facteur de zoom 53
Utilisation du navigateur de page 53

Chapitre 5. Mise en événement pour cxOverstat 55
Données de mode d'utilisation cxOverstat 55
Mise en événement du mode d'utilisation . . . 56
Les objets cxOverstat doivent être activés . . . 56
Dimensions fondées sur les objectifs 56
Stockage de données 57
Attributs d'étape cxOverstat 58
Evénements cxOverstat 58
Principaux événements de génération de rapports 59
Evénements de bloc de construction 59
Dimensions cxOverstat 60
Groupes de rapports cxOverstat 61
Modèles de groupes de rapports cxOverstat . . . 62
Suivi d'autres événements de mode d'utilisation . . 63
Dimensions fondées sur les objectifs 63
Présentation générale 63
Evénements de type dimension fondée sur les objectifs 66
Dimensions fondées sur les objectifs et groupes de rapports 66

Chapitre 6. Utilisation de cxOverstat Snapshot. 67
Installation de l'extension cxOverstat de capture d'instantanés 67
Prise d'instantanés 67
Personnalisation du raccourci clavier 67
Prise d'instantanés 68
Utilisation des instantanés 68
Changement de nom d'un instantané 68
Ajout de balises à un instantané 68
Suppression d'instantanés 69

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Affichage d'une superposition sur un instantané 69
Utilisation des piles. 69
Aperçu d'une pile 69
Affichage des instantanés d'une pile 69
Ajout d'instantanés à une pile 69
Suppression d'un instantané d'une pile 70
Suppression de piles 70
Déplacement des instantanés dans une pile. . . 70
Utilisation des balises 70
Création de balises 70
Changement de nom d'une balise 70
Suppression d'une balise 70
Suppression de balises. 71
Ajout de balises à un instantané 71
Ajout de balises à une pile 71

Chapitre 7. Traitement des incidents . . 73
Journalisation. 75

Chapitre 8. Documentation et aide d'IBM Tealeaf 77

Remarques 79
Marques 81
Remarques sur les règles de confidentialité 81

Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	**IBM Canada**
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

France	Canada	Etats-Unis
(Pos1)		Home
Fin	Fin	End
(PgAr)		PgUp
(PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
(Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

cxOverstat - Guide d'utilisation

IBM Tealeaf cxOverstat permet de consulter les comportements agrégés de tous les visiteurs de votre application Web. Dans votre navigateur Web, vous pouvez consulter les cartes thermiques, comparer comment différents segments de clients interagissent avec votre site Web, identifier les clics les plus fréquents et les données de formulaire destinées aux visiteurs de votre application Web pendant un ensemble de dates configuré, ce qui vous permet d'analyser plus précisément ce qui se passe sur chaque page de votre site.

Le guide d'utilisation IBM Tealeaf cxOverstat fournit des informations sur le mode d'installation, de configuration et d'utilisation du produit IBM Tealeaf cxOverstat.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Chapitre 1. Présentation générale

Avec IBM Tealeaf cxOverstat, vous pouvez visualiser le comportement des visiteurs sur chaque page de votre application Web. Vous pouvez sélectionner une page et afficher plusieurs fonctions en tant que superpositions directement sur la page sélectionnée, à partir des interfaces BBR ou Snapshot. Les rapports fortement visuels offrent un aperçu rapide et intuitif du comportement des visiteurs. Il est possible d'utiliser des explorations interactives pour chaque rapport afin d'explorer rapidement les données en utilisant les outils habituels du système Tealeaf.

En identifiant les emplacements sur une page souvent consultée, vous pouvez commencer à quantifier et découvrir pourquoi certaines pages ont un impact négatif. Par exemple, si l'étape 3 d'un processus métier indique que 50 % des clients abandonnent le processus, l'équipe de développement Web peut alors se consacrer à l'amélioration du mode d'utilisation de cette page. Ainsi, vous et votre équipe pouvez apporter des améliorations significatives à votre application Web afin de faciliter et améliorer l'expérience des clients.

Outre la surveillance des activités en cours sur une application Web, IBM Tealeaf cxOverstat peut être utilisé en tant qu'outil de développement important pour effectuer des mesures gérées par les données de l'impact des nouvelles fonctions et des autres modifications apportées à l'application Web.

IBM TealeafcxOverstat répond à la question suivante : quel est l'objectif de cette page ?

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat est un composant faisant l'objet d'une licence à part de la plateforme IBM Tealeaf CX. Pour plus d'informations sur IBM Tealeaf cxOverstat, Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Nouveautés dans cxOverstat

Cette section offre un aperçu des nouvelles fonctions de cxOverstat 9.0.2.

Nouvelle conception de l'interface utilisateur

Afin de garantir un aspect cohérent entre les différents produits IBM Commerce, Tealeaf a modifié le design de cxOverstat. La structure du produit reste identique mais certains éléments ont été remodelés. Les zones modifiées incluent la page de connexion, le tableau de bord, la zone de recherche, la liste des sessions et le menu de navigation supérieur.

Fidélité améliorée du rendu des superpositions

cxOverstat stocke désormais les images et les feuilles de style CSS au moment de la capture. Par conséquent, lorsque votre instantané est rendu, son aspect est identique à celui qu'avait le site Web au moment de la capture de l'instantané, même s'il contient des images et des feuilles de style CSS qui ne s'affichent plus sur le site Web. Vous pouvez également capturer des attributs de page supplémentaires tels que les dimensions du navigateur et le type de documents afin d'améliorer la fidélité de rendu et de favoriser la conception de site Web réactive.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

cxOverstat Mobile

Vous pouvez désormais accédez aux données des clients utilisant une technologie mobile native via les superpositions Cartes thermiques, Analyse comparative, Analyse des liens, Analyse des formulaires et Analyse du contraste de couleur de cxOverstat. Tealeaf enregistrera des données tapées par les utilisateurs mobiles afin de vous donner une meilleure idée de la manière dont les clients utilisent vos applications mobiles natives. Les pressions identifient les zones de l'écran dans lesquelles les clients ont tapé, indépendamment du fait que l'élément réponde ou non.

cxOverstat Snapshot

Avec cxOverstat Snapshot, vous pouvez capturer les états des pages Web en direct et les sauvegarder dans la galerie d'instantanés. La sauvegarde des états de pages capturées dans la galerie d'instantanés simplifie l'accès aux données cxOverstat pour les pages Web sélectionnées. cxOverstat Snapshot capture l'état en cours d'une page Web activée pour cxOverstat, ainsi que toutes les données qui s'affichent généralement dans les superpositions cxOverstat.

Fonctions et avantages

Cette section offre une présentation des fonctions et des avantages de IBM Tealeaf cxOverstat et explique comment IBM Tealeaf a un impact direct sur certains facteurs.

IBM Tealeaf cxOverstat offre les fonctions suivantes :

- Visualisation des modèles d'utilisation dans l'ensemble de l'application Web
- Découverte du mode d'utilisation précis d'une page spécifique par un visiteur
- Evaluation de chaque processus pour surveiller le taux de succès des visiteurs
- Identification des parties d'une page les plus fréquemment utilisées et de celles très peu utilisées
- Prédiction du mode d'utilisation futur de l'application Web
- Application de cette prévision d'aperçu afin d'améliorer l'expérience utilisateur générale

Grâce aux fonctions ci-dessus, IBM Tealeaf cxOverstat offre les avantages suivants :

- Méthodes permettant d'améliorer les taux de conversion de formulaire via l'analyse de formulaire
- Optimisation des pages d'arrivée s'appuyant sur la relecture Tealeaf via l'analyse de lien
- Amélioration du placement d'objet sur la page via les cartes thermiques
- Comparaison des dimensions capturées et des valeurs de dimension d'une page au moyen de l'analyse comparative
- Identification des zones d'une page Web qui sont le plus souvent affichées dans la fenêtre de navigateur du visiteur via des cartes d'attention

Fonctionnement de cxOverstat avec les autres produits Tealeaf

Cette section décrit comment IBM Tealeaf cxOverstat interagit avec IBM Tealeaf RealiTea Viewer, cxReveal, les sessions mobiles et les sessions actives.

RTV

IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer est une application autonome installée séparément pour les ordinateurs Windows. Voir RealiTea Viewer (RTV) - Guide d'utilisation" dans le manuel *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Remarque : Les fonctions IBM Tealeaf cxOverstat ne sont pas disponibles via IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer.

cxReveal

Remarque : Les utilisateurs IBM Tealeaf cxReveal ne peuvent pas accéder aux superpositions IBM Tealeaf cxOverstat via la relecture sur navigateur. Pour utiliser IBM Tealeaf cxOverstat, vous devez disposer d'un compte utilisateur IBM Tealeaf cxImpact configuré pour autoriser l'accès à BBR. Voir la rubrique relative à l'administration des utilisateurs CX dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration*.

Sessions mobiles

Pour les sessions mobiles, les limitations suivantes s'appliquent à IBM Tealeaf cxOverstat :

- IBM Tealeaf cxOverstat ne prend pas en charge la capture des sessions mobiles lancées à partir d'applications natives mobiles.
- Lorsque les superpositions IBM Tealeaf cxOverstat s'affichent, l'habillage mobile affiché dans la relecture est désactivé. La relecture des signes mobiles est également désactivée.

Toutes les autres fonctions IBM Tealeaf cxOverstat sont disponibles pour les sessions mobiles.

Sessions actives

Etant donné que les événements IBM Tealeaf cxOverstat ne sont pas publiés avant la fin de chaque session, les superpositions IBM Tealeaf cxOverstat ne contiennent aucune donnée des sessions actives.

Paramètres du navigateur Web

Pour effectuer le suivi des données cxOverstat, les visiteurs de votre application web doit avoir activé JavaScript dans leur navigateur Web.

Fonctionnement de cxOverstat

IBM Tealeaf cxOverstat capture les interactions des visiteurs avec les pages Web et transforme ces informations en données accessibles. Pour ceci, le déploiement d'un code JavaScript simple est nécessaire sur chaque page de votre application Web sur laquelle vous souhaitez capturer le comportement des visiteurs.

Via IBM Tealeaf CX UI Capture SDK JavaScript, les actions des visiteurs, telles les déplacements et les clics de souris, sont capturées en tant qu'événements d'interface utilisateur via le navigateur. Ces événements sont regroupés et transmis à Tealeaf, où ils sont capturés, traités et analysés pour une utilisation dans les données de visualisation et de génération de rapports.

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat capture l'intégralité des données de mode d'utilisation disponibles dans les sessions capturées par Tealeaf. Les données ne sont pas échantillonnées.

Superpositions :

Les utilisateurs Tealeaf peuvent accéder à IBM Tealeaf cxOverstat directement via BBR et la galerie des instantanés, qui sont accessibles sur le portail Tealeaf. Dans le menu **Superpositions**, les utilisateurs Tealeaf peuvent appliquer les affichages IBM Tealeaf cxOverstat à la page en cours. Ces superpositions contiennent des informations statistiques mises à jour compilées à partir des dernières statistiques sur le comportement des utilisateurs envoyées à Tealeaf pour la page en cours.

Evénements :

Les événements de mode d'utilisation nécessitent des données dimensionnelles pour fonctionner correctement. Alors qu'IBM Tealeaf cxOverstat collecte des informations de manière anonyme à des fins de génération de rapports, les événements sont utilisés pour spécifier certaines conditions (comme un intervalle de temps) pour l'enregistrement des informations. IBM Tealeaf cxOverstat fournit une liste des principaux événements de génération de rapports utilisés pour rapporter des données et chaque événement s'accompagne d'un ensemble de dimensions pré-configurées.

Dimensions :

Une dimension est un élément suivi de données contextuelles (par exemple, quel navigateur est utilisé par un client) qui est enregistré lorsqu'un événement se produit. Les dimensions sont nécessaires pour capturer les données et Tealeaf fournit un ensemble de dimensions pré-configurées qui sont utilisées pour stocker les données client.

A part IBM Tealeaf CX UI Capture SDK JavaScript, aucune autre installation n'est requise.

- Voir "UI Capture j2 Guide" dans le manuel *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

Présentation des dimensions

Dans Tealeaf, une dimension est un élément suivi de données contextuelles, qui est enregistré lorsqu'une instance d'un événement survient. Par exemple, lorsqu'un événement enregistre une erreur d'application, vous pouvez souhaiter enregistrer en tant qu'informations contextuelles le type de navigateur dont elles proviennent. Les informations de type navigateur sont enregistrées dans une dimension.

- Pour plus d'informations sur les dimensions, voir la section relative aux dimensions TLTopic dans le manuel sur les *rubriques IBM Tealeaf*.

Etant donné que les données IBM Tealeaf cxOverstat sont capturées à l'aide d'événements Tealeaf, vous pouvez appliquer les filtres de dimension associés à l'ensemble d'événements IBM Tealeaf cxOverstat. Ces événements permettent d'effectuer le suivi des données de mode d'utilisation transmises à Tealeaf afin d'être capturées. Des dimensions sont déjà associées à certains de ces événements. Ces dimensions sont disponibles via les superpositions IBM Tealeaf cxOverstat.

- Vous pouvez appliquer jusqu'à huit dimensions à une superposition.

- Pour plus d'informations sur les événements et dimensions IBM Tealeaf cxOverstat, voir "Mise en événement pour cxOverstat" du manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Vous pouvez souhaiter associer plus de dimensions avec les événements IBM Tealeaf cxOverstat afin que vous puissiez filtrer vos superpositions en fonction d'autres informations contextuelles.

- Pour plus d'informations sur la création de dimensions, voir la rubrique relative à l'onglet Dimensions TEM dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Dimensions par défaut

Par défaut, les dimensions suivantes sont appliquées en tant que filtre de dimension pour les recherches et les rapports déroulants :

Remarque : Ces filtres de dimension ne sont pas visibles dans l'affichage.

1. Etape - Vue d'écran
2. Etape - URL de la vue d'écran
   - Si l'URL de la vue d'écran n'est pas disponible sur la page actuelle, la valeur valide précédente est utilisée.
3. Toute dimension qui active la superposition sélectionnée.
   - Voir "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Chapitre 2. Installation et déploiement de cxOverstat

Vous devez effectuer un certain nombre d'étapes lorsque vous installez IBM Tealeaf cxOverstat sur un nouveau système ou sur un système existant.

Si vous installez IBM Tealeaf cxOverstat sur un nouveau système, la fonctionnalité IBM Tealeaf cxOverstat du portail Tealeaf est automatiquement activée via votre clé de licence.

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript doit être activé et déployé via votre serveur Web. Voir Déploiement recommandé.

Remarque : Si vous disposez d'une licence IBM Tealeaf cxOverstat pour un système Tealeaf existant, vous devez exécuter le programme de mise à niveau Tealeaf, appliquez votre licence, puis choisir d'installer IBM Tealeaf cxOverstat, qui permet d'accéder aux objets d'événement requis pour un bon fonctionnement. Voir le chapitre relatif à la mise à niveau du logiciel Tealeaf dans le *guide de mise à niveau d'IBM Tealeaf CX*.

Prérequis

Pour utiliser IBM Tealeaf cxOverstat, vous devez avoir accès à la relecture sur navigateur, disposer d'un navigateur HTML5 pris en charge, d'une solution UI Capture j2 JavaScript et de suffisamment de temps pour permettre la collecte de données de mode d'utilisation statistiquement importantes. La plupart des sites à volume élevé ont suffisamment de visiteurs pour rassembler des données intéressantes afin d'effectuer une analyse en quelques minutes. Pour les sites à faible volume, il peut être nécessaire d'attendre quelques jours avant d'obtenir un aperçu significatif.

Le tableau suivant répertorie les éléments prérequis qui sont requises pour utiliser IBM Tealeaf cxOverstat.

Tableau 1. Conditions préalables pour IBM Tealeaf cxOverstat

Conditions préalables pour cxOverstat	Description
IBM Tealeaf CX et cxImpact	IBM Tealeaf CX et cxImpact doivent être installés et configurés. Pour plus d'informations, voir le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.
Accès à Browser Based Replay	Chaque utilisateur de IBM Tealeaf cxOverstat doit disposer d'un compte utilisateur IBM Tealeaf cxImpact doté des autorisations d'accès à Browser Based Replay. Browser-based Replay sert à réexécuter les sessions de visiteurs et peut servir à afficher les informations liées à cxOverstat par l'interméidiaire d'un ensemble de superpositions. Les superpositions cxOverstat ne sont pas disponibles dans CX RealiTea Viewer. **Remarque :** IBM Tealeaf cxOverstat n'est pas pris en charge pour les utilisateurs autorisés à utiliser uniquement IBM Tealeaf cxReveal.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Tableau 1. Conditions préalables pour IBM Tealeaf cxOverstat (suite)

Conditions préalables pour cxOverstat	Description
Navigateur Web HTML5 pris en charge	Pour afficher les superpositions IBM Tealeaf cxOverstat, vous devez utiliser un navigateur Web pris en charge. Un navigateur qui permet d'afficher les données HTML5 est requis pour visualiser les données liées à cxOverstat. Les navigateurs Web suivants sont pris en charge par cxOverstat : • Navigateur Web Microsoft Internet Explorer versions 9 à 11 • Firefox versions 31 à 36 • Chrome versions 31 à 41 **Remarque :** Les fonctions de génération de rapports d'IBM Tealeaf cxOverstat sont limitées par les données HTML5 capturées par UI Capture j2. Pour plus d'informations, voir le manuel *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide*. **Remarque :** Le portail Tealeaf ne prend pas en charge l'accès à partir de navigateurs mobiles. **Remarque :** La liste des navigateurs est plus restrictive que les navigateurs pris en charge pour l'accès au portail Tealeaf. Voir la section "Connexion au portail Tealeaf" du manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
CX UI Capture SDK JavaScript	Avant de pouvoir utiliser IBM Tealeaf cxOverstat, vous devez installer la solution IBM Tealeaf CX UI Capture SDK JavaScript sur votre serveur Web et ajouter des références pour inclure JavaScript sur chaque page à surveiller dans votre application Web. **Remarque :** L'ajout de références IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript à votre application Web nécessite des compétences en développement et l'accès à l'application sur le serveur Web que vous surveillez. Voir Chapitre 2, «Installation et déploiement de cxOverstat», à la page 7.
Période d'attente avant le rassemblement de données	Avant d'utiliser les données IBM Tealeaf cxOverstat, vous devez laisser une certaine période s'écouler avant de rassembler à partir de sessions de visiteur un ensemble significatif de données de mode d'utilisation. Cette période dépend du volume du trafic sur votre application Web. Il est recommandé de recueillir au moins 1000 clics par page avant d'utiliser les données fournies par cxOverstat.

Déploiement de cxOverstat

La procédure suivante décrit comment déployer IBM Tealeaf cxOverstat.

Tealeaf vous recommande de tout d'abord déployer IBM Tealeaf cxOverstat dans un environnement de test ou de développement. Lorsque vous vérifiez la fonctionnalité, vous pouvez déplacer la configuration vers votre environnement de production.

IBM Tealeaf CX et cxImpact doivent être installés et configurés. Pour plus d'informations, voir le *Manuel d'installation d'IBM Tealeaf CX*.

Si vous installez IBM Tealeaf cxOverstat sur un nouveau système, IBM Tealeaf cxOverstat est automatiquement activé via votre clé de licence.

Procédez comme suit pour déployer cxOverstat dans votre environnement IBM Tealeaf.

1. Connectez-vous au serveur de rapports IBM Tealeaf.
2. Exécutez `<Tealeaf>\Enablers\cxOverstat\setup.exe` pour démarrer le programme d'installation cxOverstat. Remplacez `<Tealeaf>` par le nom de dossier de votre installation IBM Tealeaf.
3. Sélectionnez la langue à utiliser pour les écrans d'installation et cliquez sur **OK**.
4. Dans l'écran Bienvenue, cliquez sur **Suivant** pour passer à l'écran Licence.
5. Dans l'écran Licence, lisez les dispositions du contrat de licence et cliquez sur **J'accepte les conditions**, puis cliquez sur **Suivant** pour continuer.
6. Dans l'écran Installation, cliquez sur **Installer** pour démarrer l'installation.
7. A partir de l'écran Installation terminée, cliquez sur **Terminer**.
8. Si la solution JavaScript IBM Tealeaf CX UI Capture SDK n'est pas déjà déployée sur votre serveur Web, déployez-la.
9. Ajoutez une référence au code IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript à chaque page Web dont vous souhaitez capturer les données cxOverstat. L'ajout de références IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript à votre application Web requiert l'accès à l'application présente sur le serveur Web que vous surveillez. Pour plus d'informations sur le développement de références IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript, voir «Déploiement de JavaScript».
10. Connectez-vous au portail Tealeaf et cliquez sur **Configurer** > **Gestionnaire d'événements**.
11. Dans la zone **Gestionnaire d'événements**, modifiez la dimension `Etape – Vue d'écran URL`. Vérifiez que **Valeurs à enregistrer** est défini sur **Liste blanche uniquement**, puis créer une liste blanche pour la dimension. **Liste blanche uniquement** est le paramètre par défaut pour l'option **Valeurs à enregistrer**. Une liste blanche permet de contrôler la quantité de données cxOverstat qui est enregistrée. Pour plus d'informations sur la création d'une liste blanche, voir le manuel *IBM Tealeaf CX - Guide du gestionnaire d'événements*.
12. Sélectionnez les événements et dimensions liés à cxOverstat que vous souhaitez suivre.

    Pour plus d'informations sur la création et la configuration des événements, voir le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Une fois la procédure d'installation terminée, une période de temps suffisante doit s'écouter pour qu'un ensemble statistiquement important de données de mode d'utilisation soit collecté à partir des sessions visiteur. Cette période dépend du volume du trafic sur votre application Web. Il est recommandé de recueillir un minimum de 1000 clics par page avant d'utiliser les données fournies par cxOverstat.

Déploiement de JavaScript

Tealeaf UI Capture for j2 est utilisé pour capturer l'interaction utilisateur liée à cxOverstat avec une page Web.

Chaque page Web capturée doit contenir le code JavaScript qui capture les interactions de l'utilisateur avec la page Web et envoie les données au serveur de capture Tealeaf.

En fonction de la taille et du volume de votre application Web, vous pouvez choisir d'activer le suivi de toutes les pages sur votre application Web ou d'une sélection de pages. Par exemple, les pages importantes telles les pages de renvoi,

les pages de réservation et les pages des autres principaux processus métier constituent de bons candidats pour le suivi. IBM Tealeaf cxOverstat peut être utilisé avec des pages HTTP et HTTPS.

Remarque : N'installez pas IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript sur une page qui utilise une version antérieure d'UI Capture SDK qui ne prend pas explicitement en charge IBM Tealeaf cxOverstat. Pour les versions prises en charge, IBM Tealeaf cxOverstat SDK et IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX SDK ne peuvent pas coexister sur la même page. Voir "Versions de l'environnement de capture côté client" dans le document *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client*.

Le suivi des pages s'effectue en ajoutant la solution IBM Tealeaf CX UI Capture j2. Placez les références à JavaScript aussi haut que possible sur chaque page Web nécessitant un suivi du mode d'utilisation. L'emplacement le plus bas sur la page où les références JavaScript peuvent être insérées se trouve juste après la balise `<BODY>` d'ouverture. Cet emplacement est utile si vous n'effectuez pas le suivi de toutes les pages de votre application Web.

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat requiert la solution IBM Tealeaf CX UI Capture SDK. Voir "UI Capture j2 Guide" dans le manuel *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

- IBM Tealeaf cxOverstat n'est pas compatible avec la version plus ancienne d'IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

Pour plus d'informations sur les instructions de déploiement et de vérification, voir "UI Capture j2 Guide" dans le manuel *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

Inclusion de pages

En fonction de la taille et du volume de votre application Web, vous pouvez choisir d'activer le suivi de toutes les pages sur votre application Web ou d'une sélection de pages.

Par exemple, les pages importantes telles les pages de renvoi, les pages de réservation et les pages des autres principaux processus métier constituent de bons candidats pour le suivi.

IBM Tealeaf cxOverstat peut être utilisé avec des pages HTTP et HTTPS.

Remarque : N'installez pas IBM Tealeaf cxOverstat JavaScript sur une page qui utilise une version antérieure d'UI Capture SDK qui ne prend pas explicitement en charge IBM Tealeaf cxOverstat. Pour les versions prises en charge, IBM Tealeaf cxOverstat SDK et IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX SDK ne peuvent pas coexister sur la même page. Voir "Versions de l'environnement de capture côté client" dans le document *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client*.

Inclusion de l'emplacement sur la page

Le suivi des pages est effectué en ajoutant la solution IBM Tealeaf CX UI Capture SDK.

Placez les références à JavaScript le plus haut possible sur chaque page Web nécessitant un suivi de mode d'utilisation.

- L'emplacement le plus bas sur la page où les références JavaScript peuvent être insérées se trouve juste après la balise <BODY> d'ouverture. Cet emplacement est utile si vous n'effectuez pas le suivi de toutes les pages de votre application Web.

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat requiert la solution IBM Tealeaf CX UI Capture SDK. Voir "UI Capture j2 Guide" dans le manuel *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

- IBM Tealeaf cxOverstat n'est pas compatible avec la version plus ancienne d'IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX.

Données rassemblées

La plupart des sites à volume élevé ont suffisamment de visiteurs pour rassembler des données intéressantes afin d'effectuer une analyse en quelques minutes. Pour les sites à faible volume, il peut être nécessaire d'attendre quelques jours avant d'obtenir un aperçu significatif.

Conservation des données

La conservation des données cxOverstat est personnalisable et permet aux clients de minimiser la taille de stockage des données en choisissant la durée pendant laquelle leurs données seront stockées. Par défaut, les données horaires sont conservées pendant 3 jours, tandis que les données quotidiennes sont conservées pendant 90 jours.

Pour modifier la durée de conservation des données par défaut dans le portail Tealeaf, accédez à Tealeaf > Gestion du portail > Paramètres CX > Conservation des données. Cliquez sur la valeur que vous souhaitez modifier. Entrez la nouvelle valeur dans le formulaire situé au bas de la page et cliquez sur **Sauvegarder**.

L'agrégation quotidienne cxOverstat est définie par défaut sur Tous les jours jusqu'au jour précédent. Ceci permet de garantir que les données quotidiennes cxOverstat soient toujours disponibles jusqu'au jour précédent et qu'une demande d'information utilisera une table quotidienne pour toutes les durées appartenant à une date autre que la date du jour.

Remarque : Pour les clients cxOverstat actuels qui effectuent une mise à niveau vers 9.0.2, à la prochaine exécution d'une agrégation quotidienne, la table des données quotidiennes cxOverstat sera remplie et les clients pourront observer un traitement accru sur leurs serveurs SQL. Il est de ce fait conseillé pour les grands clients de réaliser le traitement durant le week-end.

Définition de cxOverstat comme page d'accueil de Tealeaf

Les utilisateurs peuvent définir la page de démarrage qui apparaît lorsqu'ils se connectent au portail Tealeaf.

Pour définir la page de démarrage :

1. Connectez-vous au portail Tealeaf.
2. Cliquez sur **Administration des utilisateurs CX** dans le panneau de navigation de gauche.
3. Sélectionnez **Utilisateurs**.
4. Choisissez le profil utilisateur à utiliser. Une zone grise apparaît dans la moitié inférieure de la page.

5. Cliquez sur le menu déroulant en regard de Page de début et sélectionnez Galerie cxOverstat pour autoriser Tealeaf à ouvrir automatiquement la galerie des instantanés lorsque vous vous connectez à Tealeaf.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Chapitre 3. Utilisation des superpositions cxOverstat

Les superpositions cxOverstat vous permettent de visualiser les interactions des clients avec les pages Web que vous avez activées à l'aide de cxOverstat.

Avec IBM Tealeaf cxOverstat, vous pouvez visualiser le comportement des visiteurs sur chaque page de votre application Web. Depuis BBR ou la galerie des instantanés, vous pouvez sélectionner une page et afficher plusieurs fonctions en tant que superpositions directement sur la page réexécutée. Hautement visuels, les rapports offrent un aperçu rapide et intuitif du comportement des visiteurs et vous offrent la possibilité de personnaliser un rapport en filtrant ses données.

Aperçu des superpositions cxOverstat

Vous pouvez afficher une superposition cxOverstat lorsque vous consultez une session dans BBR ou lorsque vous visualisez des instantanés dans la galerie correspondante.

Pour ouvrir une superposition cxOverstat :

1. Ouvrez une session dans BBR ou un instantané dans la galerie.
2. Dans le menu **Superpositions**, sélectionnez la superposition que vous souhaitez afficher.

Lorsqu'une superposition s'affiche, vous pouvez utiliser l'interface fournie pour personnaliser le rapport. Pour plus d'informations, voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat», à la page 43.

Le tableau suivant décrit les superpositions disponibles dans cxOverstat.

Tableau 2. Superposition cxOverstat

Superposition cxOverstat	Description
Analyse de formulaire	La superposition Analyse de formulaire évalue l'efficacité d'un formulaire en capturant les informations entrées. Il permet également de déterminer dans quelle mesure les visiteurs parviennent à le remplir. Outres ces informations sur l'entrée de données, la superposition Analyse de formulaire surveille le temps de passage sur les zones individuelles. Un formulaire non rempli peut être un indicateur du taux de difficulté rencontrée par le client et du taux d'abandon. Pour plus d'informations, voir «Utilisation de la superposition Analyse de formulaire», à la page 15.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Tableau 2. Superposition cxOverstat (suite)

Superposition cxOverstat	Description
Analyse de lien	La superposition Analyse de lien indique les liens sur lesquels les utilisateurs cliquent ou qu'ils survolent le plus souvent à l'aide de leur souris. Il présente la popularité relative des liens. Ainsi, les développeurs Web peuvent décider de modifier la présentation d'une page donnée ou le mode de navigation général de l'application Web. Pour plus d'informations, voir «Utilisation de la superposition Analyse de lien», à la page 22.
Analyse comparative	A l'aide de la superposition Analyse comparative, vous identifiez visuellement les interactions des clients avec une page Web et vous créez des rapports personnalisés en filtrant les mesures capturées et en segmentant les données de dimension au sein de la superposition. Vous pouvez créer un seul rapport présentant les modèles de deux mesures ou créer un rapport plus détaillé comparant comment différents groupes d'utilisateurs interagissent avec la page Web. Dans cette superposition, vous pouvez identifier les problèmes de mode d'utilisation pouvant avoir un impact sur un segment particulier d'utilisateurs. Pour plus d'informations, voir «Utilisation de la superposition Analyse comparative», à la page 25.
Carte thermique	La superposition Carte thermique identifie les régions d'une page dans lesquelles les visiteurs cliquent ou qu'ils survolent, indépendamment de la présence éventuelle d'un élément sur lequel il est possible de cliquer. Les cartes thermiques permettent d'identifier les erreurs de mode d'utilisation. Par exemple, lorsque les visiteurs cliquent sur un grand logo dans la partie supérieure de la page, ils peuvent s'attendre à arriver sur la page d'accueil du site. Pour plus d'informations, voir «Utilisation de la superposition Carte thermique», à la page 31.
Carte d'attention	La carte d'attention affiche des bandes de couleurs dans la fenêtre du navigateur afin d'identifier les zones qui sont présentées le plus souvent aux visiteurs de la page. Ces bandes de couleurs peuvent permettre d'évaluer les objets de la page qui sont le plus fréquemment affichés pour l'utilisateur et ceux les moins consultés. Pour plus d'informations, voir «Utilisation de la superposition Carte d'attention», à la page 36.
Analyse de l'accessibilité	La superposition Analyse de l'accessibilité évalue les types de problème que les utilisateurs souffrant de déficiences visuelles, auditives et physiques peuvent rencontrer lorsqu'ils consultent un site Web. Cette superposition utilise des punaises pour signaler les problèmes sur une page compatible avec cxOverstat.

Tableau 2. Superposition cxOverstat (suite)

Superposition cxOverstat	Description
Analyse du contraste	La superposition Analyse du contraste évalue les difficultés liées au contraste des couleurs que les utilisateurs peuvent rencontrer lorsqu'ils affichent les éléments d'un site Web. Cette superposition utilise des punaises pour signaler les problèmes liés au contraste des couleurs sur une page Web compatible avec cxOverstat.

Utilisation de la superposition Analyse de formulaire

La superposition Analyse de formulaire permet d'évaluer l'efficacité d'un formulaire utilisé par les visiteurs pour entrer des données.

Sur la base des mesures de données collectées sur les temps de passage des zones spécifiques, vous pouvez utiliser la superposition Analyse de formulaire pour évaluer si les visiteurs sont perdus face à des zones et s'ils quittent un processus en raison du formulaire. Seules les zones de formulaire visibles sur la page s'affichent.

Remarque : Les données qu'un client entre dans une zone de formulaire ne sont pas capturées par IBM Tealeaf cxOverstat.

Les données peuvent être collectées dans le cadre des solutions de capture coté client éventuellement déployées avec votre application Web.

Affichage de la superposition Analyse de formulaire

Vous pouvez afficher la superposition Analyse de formulaire pour analyser des données, ainsi que le rapport Entonnoir.

Pour ouvrir la superposition Analyse de formulaire, procédez comme suit :

1. Ouvrez une session dans BBR ou un instantané dans la galerie.
2. Cliquez sur **Superpositions**.
3. Sélectionnez **Analyse de formulaire**.

Le rapport Analyse de formulaire par défaut affiche le rapport Entonnoir.

- Pour repositionner le rapport dans la superposition, cliquez sur la barre dans la partie inférieure du rapport et faites-la glisser d'un côté de l'écran à l'autre.
- Dans la barre d'outils supérieure, vous pouvez appliquer des filtres dimensionnels à la superposition affichée. Voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat» , à la page 43.
- En regard du filtre de dimension, cliquez sur le bouton **Calendrier** pour modifier la plage de dates qui s'affiche dans les données de la superposition. Voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat», à la page 43.

La superposition Analyse de formulaire contient trois rapports :

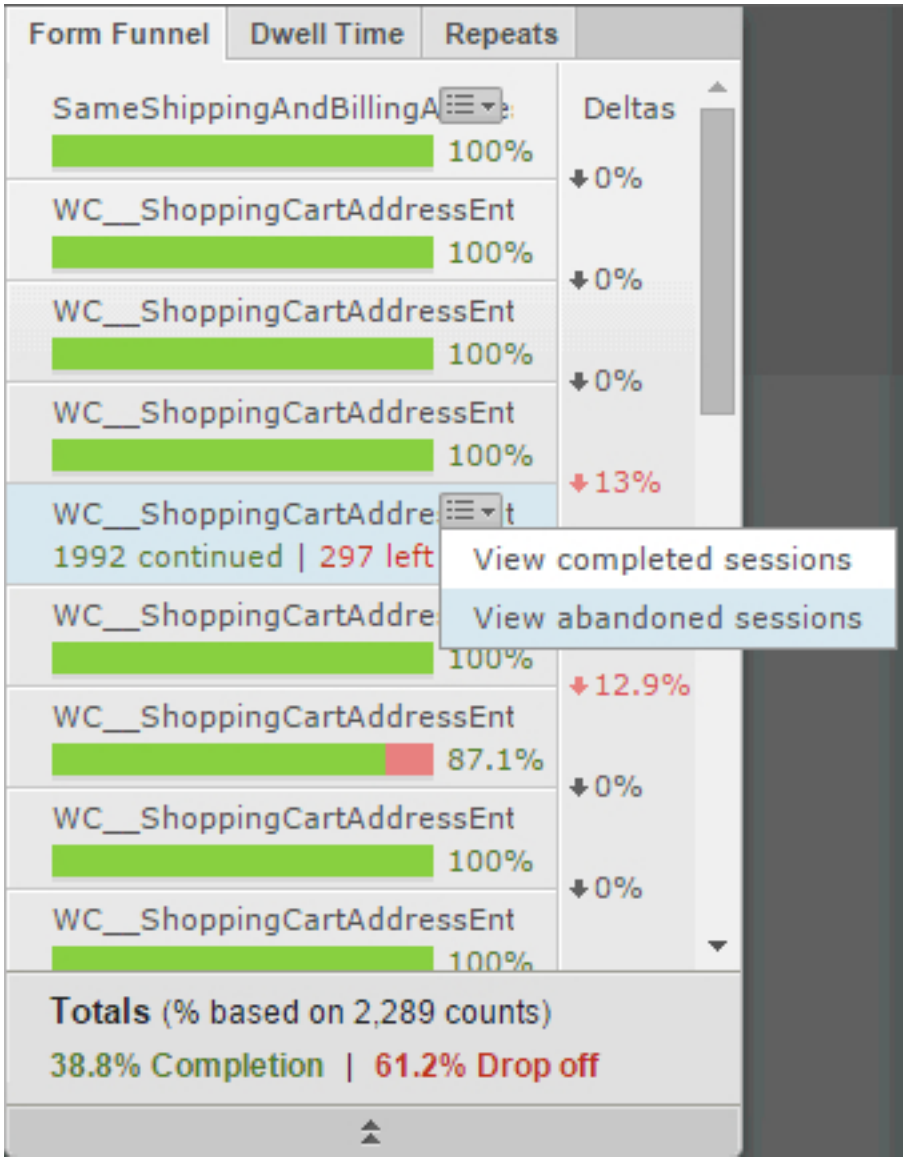
- «Modification de la vue de superposition Analyse de formulaire», à la page 16
- «Rapport sur le temps de passage», à la page 18
- «Rapport sur les répétitions», à la page 20

Modification de la vue de superposition Analyse de formulaire

Le rapport Entonnoir présente le pourcentage de visiteurs ayant accédé à chaque zone en fonction du nombre de visiteurs ayant commencé à remplir le formulaire. Le nombre de visiteurs qui ont commencé à remplir le formulaire est défini en tant que nombre d'entrées dans la première zone de formulaire qui n'est pas désactivée.

Par exemple, si 500 visiteurs consultent une page et que 100 d'entre eux saisissent une valeur dans la première zone activée d'un formulaire, la valeur 100 est alors le dénominateur des calculs. Si seuls 60 des 100 visiteurs ont pu remplir le formulaire, le taux d'abandon est de 40 % et le taux d'achèvement est de 60 %.

Le graphique suivant est un exemple de rapport Entonnoir :



Le rapport présente le pourcentage d'achèvement de chaque zone. Vous pouvez déplacer la souris sur la zone pour afficher le nombre exact d'utilisateurs étant

passé à la zone suivante et le nombre d'utilisateurs ayant abandonné le formulaire avant de passer à la zone suivante. La zone ayant le taux d'abandon le plus élevé s'affiche en rouge et en gras.

Remarque : Le delta pour chaque zone est le taux d'abandon pour la zone et représente le nombre d'utilisateurs qui ont continué à partir de la zone précédente mais qui ont quitté la page sans passer à la zone suivante.

Remarque : Si le pattern d'un rapport Entonnoir paraît erroné et qu'il n'est pas dirigé du haut vers le bas, il est probable que les utilisateurs ignorent des zones de formulaire sur la page. Si vous supprimez des zones de formulaire ignorées du rapport, le pattern est dirigé du haut vers le bas.

Le rapport affiche uniquement les taux d'achèvement et d'abandon pour l'ensemble du formulaire. Ces informations peuvent vous aider à optimiser un formulaire afin d'améliorer le taux de conversion. Par exemple, si certaines zones sont rarement complétées et que le taux d'abandon est trop élevé, vous pouvez en déduire que leur conception doit être revue, ou qu'elles doivent devenir facultatives ou être retirées du formulaire.

Pour voir l'objet de la page auquel un élément du rapport correspond, déplacez la souris sur le nom affiché dans la colonne de gauche. L'objet sur la page est mis en évidence dans la fenêtre de relecture.

Pour plus d'informations sur les taux qui s'affichent dans la partie inférieure du formulaire, voir «Taux de conversion», à la page 22.

Vous pouvez également exclure, inclure ou réorganiser une zone dans le rapport :

- Pour exclure la zone sélectionnée du rapport, cliquez sur l'icône **-**. Les données de la zone sont remplacées par la chaîne `Exclus`.
- Pour inclure de nouveau une zone exclue, cliquez sur l'icône **+**.
- Pour réorganiser une zone affichée dans le rapport, utilisez la souris pour faire glisser la marge de gauche de la zone vers le nouvel emplacement dans le rapport. Les taux d'achèvement et d'abandon s'ajusteront automatiquement une fois la zone déplacée.

Vous pouvez également afficher les sessions terminées et abandonnées pour une zone sélectionnée dans le rapport Entonnoir.

Pour afficher une session à partir du rapport Entonnoir, procédez comme suit :

1. Déplacez le curseur sur une zone de formulaire du rapport Entonnoir.
2. Cliquez sur l'icône de vue de session à droite du nom de zone.
3. Après avoir cliqué sur l'icône de vue de session, sélectionnez **Afficher les sessions terminées** ou **Afficher les sessions abandonnées**. En fonction des informations soumises au formulaire, il est possible qu'un seul type de session soit disponible pour une zone de formulaire donnée. Pour obtenir des informations sur les exigences de chaque type de session, voir «Achèvement de l'affichage d'un formulaire», à la page 18 et «Affichage des rapports de l'analyse des formulaires».

Dans Liste des sessions, vous pouvez analyser ou réexécuter les sessions.

Affichage des rapports de l'analyse des formulaires

Le rapport Entonnoir montre le pourcentage de visiteurs ayant abandonné ou achevé des sessions dans une zone sélectionnée.

Affichage de l'abandon de formulaire :

Pour une zone sélectionnée, vous pouvez générer un ensemble de sessions répondant aux critères suivants pour la plage de dates spécifiée.

1. La première zone de formulaire active est présente (valeur de dimension d'ID cible de première zone de formulaire de liste blanche).
2. La zone de formulaire sélectionnée n'est pas présente (valeur de dimension d'ID cible de zone de formulaire sélectionnée de liste noire).

Remarque : Des filtres de dimension peuvent être appliqués à la superposition Analyse de formulaire.

Affichage de l'achèvement des formulaires :

Pour une zone sélectionnée, vous pouvez générer un ensemble de sessions répondant aux critères suivants pour la plage de dates spécifiée.

1. La première zone de formulaire active est présente (valeur de dimension d'ID cible de première zone de formulaire de liste blanche).
2. La zone de formulaire sélectionnée est présente (valeur de dimension d'ID cible de zone de formulaire sélectionnée de liste blanche).

Les rapports générés s'affichent comme ensemble de sessions dans le portail.

Achèvement de l'affichage d'un formulaire

Le rapport Entonnoir affiche le pourcentage de visiteurs ayant terminé une session pour une zone sélectionnée.

Pour une zone sélectionnée, vous pouvez générer un ensemble de sessions répondant aux critères suivants pour la plage de dates indiquée :

1. La première zone de formulaire active est présente (valeur de dimension d'ID cible de première zone de formulaire de liste blanche).
2. La zone de formulaire sélectionnée est présente (valeur de dimension d'ID cible de zone de formulaire sélectionnée de liste blanche).

Remarque : Des filtres de dimension peuvent être appliqués à la superposition Analyse de formulaire.

Les rapports générés s'affichent comme ensemble de sessions dans le portail.

Rapport sur le temps de passage

Le rapport de temps de passage affiche le temps de passage moyen en secondes pour chaque zone du formulaire. La zone ayant le temps de passage le plus élevé s'affiche en rouge et en gras.

Figure 1. Temps de passage

Remarque : Des identificateurs uniques sont fournis pour chaque objet pouvant être sélectionné sur la page. Voir le chapitre relatif à la génération d'applications Web en prenant en compte Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation*.

Le nom de chaque zone du formulaire s'affiche à l'aide d'un diagramme à barres et de la durée moyenne, en secondes, pendant laquelle la zone est mise en évidence. L'exemple de rapport Temps de passage montre que la zone `billing:postcode` possède un temps de passage moyen de 14 secondes.

Remarque : Si cette zone est la zone sélectionnée par défaut au chargement de la page Web, le temps de passage pour cette zone peut ne pas être important. Les visiteurs peuvent lire la page alors que le curseur se trouve dans cette zone. Si cette zone n'est pas sélectionnée par défaut, cela peut signifier qu'il est difficile pour les visiteurs de résoudre cette zone. Par exemple, les instructions peuvent ne pas être claires ou la zone peut demander au visiteur des informations n'ayant pas été demandées à l'étape précédente.

Pour voir l'objet auquel un élément correspond, déplacez la souris sur le nom dans la zone du rapport. Vous pouvez également exclure une zone en plaçant le curseur de la souris sur la zone, puis cliquez sur l'icône **-** en regard de la zone. Lorsque la zone est exclue, les données de la zone s'affichent sous la forme d'une chaîne `Exclus`. Pour inclure de nouveau la zone dans le rapport, cliquez sur l'icône **+**.

Vous pouvez également réorganiser le rapport en faisant glisser la marge de gauche d'une zone vers le haut ou le bas dans la liste.

Rapport sur les répétitions

IBM Tealeaf cxOverstat peut suivre le nombre de fois où un utilisateur clique plusieurs fois dans chaque zone. Pour chaque zone, un compteur permet d'analyser le nombre de fois supplémentaires où un utilisateur a placé le curseur dans la zone.

Par exemple, si un utilisateur a cliqué trois fois dans une zone, le compteur enregistre deux répétitions. Le rapport sur les répétitions affiche chaque zone de la page Web et indique le nombre de clics supplémentaires dans chaque zone après le clic initial. Si le nombre de clics répétitifs est élevé, cela peut indiquer un problème au niveau de la zone ou des instructions la concernant. La zone dont le nombre de clics est le plus élevé est affichée en rouge et en gras.

Dans l'exemple suivant, le rapport sur les **Répétitions** affiche le taux de clics répété moyen pour chaque zone de formulaire qui est capturé sur la page.

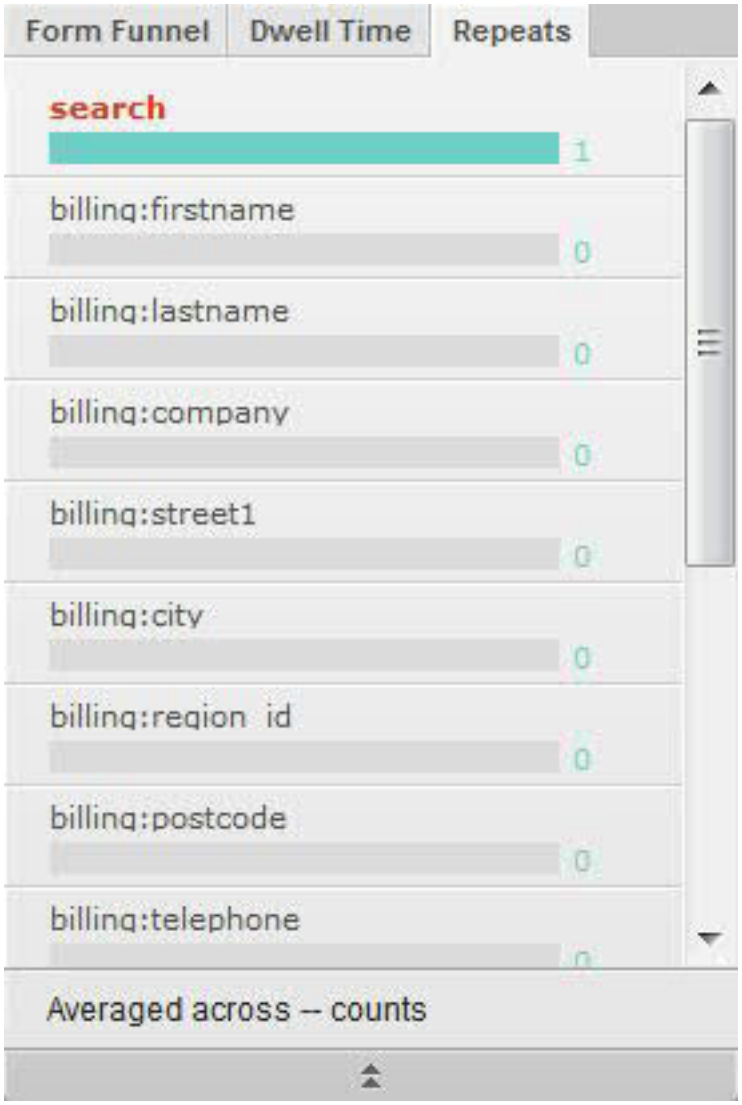


Figure 2. Répétitions

Le nom de chaque zone est défini dans l'objet HTML de la zone.

Remarque : Fournissez des identificateurs uniques pour chaque objet pouvant être sélectionné sur la page. Voir le chapitre relatif à la génération d'applications Web en prenant en compte Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation*.

Le nom de chaque zone du formulaire s'affiche à l'aide d'un diagramme à barres et du nombre de fois où l'utilisateur a placé le curseur dans la zone.

Pour voir l'objet auquel un élément correspond, déplacez la souris sur le nom figurant dans la zone du rapport. Vous pouvez également exclure une zone en plaçant le curseur de la souris sur la zone, puis cliquez sur l'icône **-** en regard de la zone. Lorsque la zone est exclue, les données de la zone s'affichent sous la forme d'une chaîne `Exclus`. Pour inclure de nouveau la zone dans le rapport, cliquez sur l'icône **+**.

Vous pouvez également réorganiser le rapport en faisant glisser la marge de gauche d'une zone vers le haut ou le bas dans la liste.

Taux de conversion

Le taux de conversion correspond au pourcentage de visiteurs uniques ayant volontairement effectué une action lors de la consultation de votre site. La plupart des sociétés pensent généralement au taux de conversion dans un contexte d'achat ou de transaction, mais une action volontaire peut également être l'envoi d'une opportunité commerciale, l'affichage d'une page clé du site, le téléchargement d'un livre blanc ou toute autre action mesurable.

Les taux de conversion suivants sont indiqués à la fin de chaque rapport d'analyse de formulaire :

Terme Description

Achèvement
Cette mesure indique le pourcentage de visiteurs ayant rempli le formulaire par rapport au nombre de visiteurs ayant démarré le formulaire.

Deltas Cette mesure indique le pourcentage de visiteurs qui ont rempli une précédente zone mais qui ont abandonné le formulaire avant d'entrer une valeur pour la zone en cours

Déposer
Cette mesure indique le pourcentage de visiteurs ayant quitté le formulaire avant de l'avoir rempli par rapport au nombre de visiteurs ayant démarré le formulaire.

Moyenne des nombres X
Cette mesure est la valeur de nombres de mises en évidence de la première zone de formulaire active et est utilisée comme dénominateur pour les calculs de pourcentage d'achèvement. Pour chaque zone de formulaire, le nombre de mises en évidence est divisé par X, ce qui renvoie le pourcentage d'achèvement.

Utilisation de la superposition Analyse de lien

La superposition Analyse de lien affiche des informations numériques sur les liens avec lesquels les visiteurs interagissent sur la page en cours.

Cette superposition est utile lors de la détermination de l'ordre et de l'emplacement des liens sur la page afin de garantir que les visiteurs sont correctement dirigés afin de sélectionner les objets les plus utiles. Vous pouvez également exporter les données vers le générateur de rapport à des fins d'analyse approfondie.

Remarque : Pour une page sélectionnée, la superposition Analyse de lien ne contient aucune donnée tant qu'aucun clic n'a été effectué sur une zone sélectionnable de la page.

Lorsque la superposition Analyse de lien s'affiche, vous pouvez personnaliser le rapport en :

- appliquant une nouvelle plage de dates pour le rapport (voir «Modification de la plage de dates», à la page 44)
- activant les mesures à afficher (voir «Application de mesures à un rapport cxOverstat», à la page 44)
- personnalisant le type de fréquence et le nombre d'éléments qui sont affichés pour chaque mesure. Par exemple, vous pouvez configurer le rapport pour afficher la plupart des occurrences, le minimum d'occurrences, et indiquer

également le nombre maximal d'éléments qui sont affichés dans le rapport (voir «Personnalisation des éléments d'analyse de lien», à la page 46).

- filtrant les données par types de dimension et valeurs de dimension (voir «Filtrage des valeurs de dimension au sein d'une superposition», à la page 47)

Affichage de la superposition Analyse de lien

L'analyse de lien est disponible dans BBR ou dans la galerie des instantanés lorsque vous affichez une page qui a été configurée pour capturer des données cxOverstat.

Pour accéder à l'analyse de lien, procédez comme suit :

1. Ouvrez une session dans BBR ou un instantané dans la galerie.
2. Sélectionnez une page où les données IBM Tealeaf cxOverstat sont collectées.
3. Cliquez sur **Superpositions**.
4. Sélectionnez **Analyse de lien**.

La superposition d'analyse de lien améliore la superposition de carte thermique en lui ajoutant des données quantitatives qui indiquent le pourcentage de clics pour chaque objet épinglé sur la page par rapport au nombre total de clics par page.

Affichage des mesures des taux de clic

Lorsque la punaise est survolée par la souris, l'objet correspondant à cette punaise est mis en évidence. Si vous cliquez sur la punaise, les analyses relatives à l'objet s'affichent.

Les analyses suivantes sont enregistrées pour l'objet :

Tableau 3. Récapitulatif des données objet de punaise

Analyse	Description
`Taux de clics`	Le taux de clics capture le nombre de clics effectués sur un objet par rapport au nombre total de clics effectués dans la page Web. Le pourcentage affiché est calculé en divisant le nombre de clics enregistrés pour l'objet par le nombre total de clics effectués dans la page. Les données objet affichent également le nombre de clics sur l'objet.
`Taux de survol`	Le taux de survol capture le nombre de fois où un utilisateur survole un objet pendant plus d'une seconde. On appelle survol le fait de positionner le pointeur de la souris au-dessus d'un objet. Il n'est pas nécessaire de cliquer sur l'objet pour capturer ces données. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet. Le pourcentage de taux de survol est calculé en divisant le nombre total de survols enregistrés pour l'objet par le nombre total de survols de tous les objets de la page. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide de démarrage rapide d'IBM Tealeaf CX UI Capture*.

Tableau 3. Récapitulatif des données objet de punaise (suite)

Analyse	Description
`Survol avant clic`	Le survol avant clic capture le nombre de fois où un utilisateur survole un objet avec sa souris pendant plus d'une seconde avant de cliquer sur celui-ci. Le pourcentage de taux de survol est calculé en divisant le nombre total de survols avant clic enregistrés pour l'objet par le nombre total de survols avant clic de tous les objets de la page. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide de démarrage rapide d'IBM Tealeaf CX UI Capture*.
`Durée de survol moyenne`	La durée de survol moyenne capture la durée moyenne pendant laquelle un objet est survolé sans être sélectionné. La durée est mesurée en secondes. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide de démarrage rapide d'IBM Tealeaf CX UI Capture*.
`Délai moyen entre le survol et le clic`	Le délai moyen entre le survol et le clic capture la durée moyenne pendant laquelle un utilisateur survole un objet avec sa souris avant de cliquer sur celui-ci. La durée est mesurée en secondes. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet puis le nombre de clics sur l'objet.

Lorsque vous visualisez les données objet, vous pouvez placer la souris dans la marge de droite d'une statistique et afficher l'icône de rapport. Cliquer sur l'icône de rapports ouvre le générateur de rapports qui vous permet de créer un rapport. Pour plus d'informations sur le générateur de rapports, voir le *guide de génération de rapports IBM Tealeaf*.

Modification de l'affichage de la superposition Analyse de lien

Dans la superposition Analyse de lien, une punaise s'affiche en regard des objets qui sélectionnés par clic ou survolés par un pourcentage statistiquement important de visiteurs. La mesure par défaut qui s'affiche dans la superposition Analyse de lien est la mesure Taux de clic. Cette section décrit comment la mesure Taux de clic est affichée dans le rapport. Si d'autres mesures s'appliquent à la superposition, elles fonctionnent de la même manière.

- Les punaises sont numérotées pour indiquer le taux de popularité du pourcentage de visiteurs ayant cliqué sur l'objet. Par exemple, par défaut, la punaise numéro 1 correspond à l'objet le plus populaire de la page.
- Les punaises mises en évidence représentent les cinq objets les plus populaires sur la page Web.
- Le pourcentage de taux de clics, qui correspond au pourcentage d'utilisateurs ayant cliqué sur l'objet, est affiché près de la punaise.
- Par défaut, les 20 éléments les plus populaires s'affichent.
- Lorsque des objets d'écran s'affichent dans le même emplacement, les punaises sont mises en cascade pour éviter qu'une punaise recouvre une autre punaise. La superposition trace une ligne entre la punaise et l'emplacement de la page Web dans laquelle les clics se sont produits.

Remarque : Si vous faites glisser une punaise au-dessus d'une autre punaise, la punaise que vous venez de déplacer masque la punaise qui se trouve en-dessous. Vous pouvez cliquer sur une punaise et la faire glisser vers un nouvel emplacement à l'écran. Une ligne d'indicateur associe la punaise à l'objet

- Dans la barre d'outils supérieure, vous pouvez appliquer des filtres dimensionnels à la superposition affichée. Voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat» , à la page 43.
- Dans la barre d'outils supérieure, vous pouvez également modifier la plage de dates qui s'affiche dans les données de la superposition. Voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat», à la page 43.

Lorsque la superposition Analyse de lien s'affiche, vous pouvez personnaliser le rapport en :

- appliquant une nouvelle plage de dates pour le rapport (voir «Modification de la plage de dates», à la page 44)
- activant les mesures à afficher (voir «Application de mesures à un rapport cxOverstat», à la page 44)
- personnalisant le type de fréquence et le nombre d'éléments qui sont affichés pour chaque mesure (voir «Personnalisation des éléments d'analyse de lien», à la page 46).
- filtrant les données par types de dimension et valeurs de dimension (voir «Filtrage des valeurs de dimension au sein d'une superposition», à la page 47)

Utilisation de la superposition Analyse comparative

Vous pouvez comparer des mesures, des dimensions ou des données de segment côte à côte à l'aide de la superposition Analyse comparative.

Lorsque vous diffusez une page Web compatible avec cxOverstat, vous pouvez utiliser la superposition Analyse comparative pour personnaliser un rapport qui peut vous aider à identifier visuellement l'interaction du client avec la page Web.

Vous pouvez utiliser ces informations pour vous aider à identifier l'objectif de l'utilisateur sur une page. Ces informations peuvent être utilisées pour détecter des défauts de conception avec une page Web. Le rapport peut être exporté vers un fichier PDF ou dans un fichier Microsoft Excel qui peut ensuite être importé dans une présentation ou dans un autre outil de génération de rapports.

Les mesures suivantes sont enregistrées dans des dimensions liées à cxOverstat et représentées visuellement via la superposition :

Tableau 4. Mesures cxOverstat

Mesure	Description
`Clics`	Affiche tous les clics d'une page.
`Survols`	Capture chaque point de survol sur une page. Un survol consiste à placer le pointeur de la souris sur un objet pendant plus d'une seconde. Il n'est pas nécessaire de cliquer sur l'objet pour capturer ces données. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide de démarrage rapide d'IBM Tealeaf CX UI Capture*.

Tableau 4. Mesures cxOverstat (suite)

Mesure	Description
`Survol avant clic`	Le survol avant clic capture le nombre de fois où un utilisateur survole un objet avec sa souris pendant plus d'une seconde avant de cliquer sur celui-ci. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide de démarrage rapide d'IBM Tealeaf CX UI Capture*.
`Durée de survol moyenne`	La durée de survol moyenne capture la durée moyenne pendant laquelle un objet est survolé sans être sélectionné. La durée est mesurée en secondes. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au *guide de démarrage rapide d'IBM Tealeaf CX UI Capture*.
`Durée moyenne d'un survol avant clic`	La durée moyenne d'un survol avant clic capture la durée moyenne pendant laquelle un utilisateur survole un objet avec sa souris avant de cliquer sur celui-ci. La durée est mesurée en secondes. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet puis le nombre de clics sur l'objet.

Affichage de la superposition Analyse comparative

L'interface utilisateur Analyse comparative vous permet de personnaliser un rapport qui peut être utilisé pour isoler les interactions des utilisateurs avec une page Web.

Pour accéder à l'analyse comparative :

1. Ouvrez une session dans BBR ou un instantané dans la galerie.
2. Sélectionnez une page où les données IBM Tealeaf cxOverstat sont collectées.
3. Cliquez sur **Superpositions**.
4. Sélectionnez **Analyse comparative**.

Quand la superposition Analyse comparative s'affiche, vous pouvez personnaliser le rapport en :

- appliquant une nouvelle plage de dates pour le rapport (voir «Modification de la plage de dates», à la page 44)
- activant les mesures à afficher (voir «Application de mesures à un rapport cxOverstat», à la page 44)
- appliquant des seuils aux mesures disponibles (voir «Modification des seuils des mesures», à la page 45)
- segmentant les données par types de dimension et valeurs de dimensions (voir «Segmentation de valeurs de dimension au sein d'une superposition», à la page 30)
- filtrant les données par types de dimension et valeurs de dimension (voir «Filtrage des valeurs de dimension au sein d'une superposition», à la page 47)

Modification de l'affichage de la superposition Analyse comparative

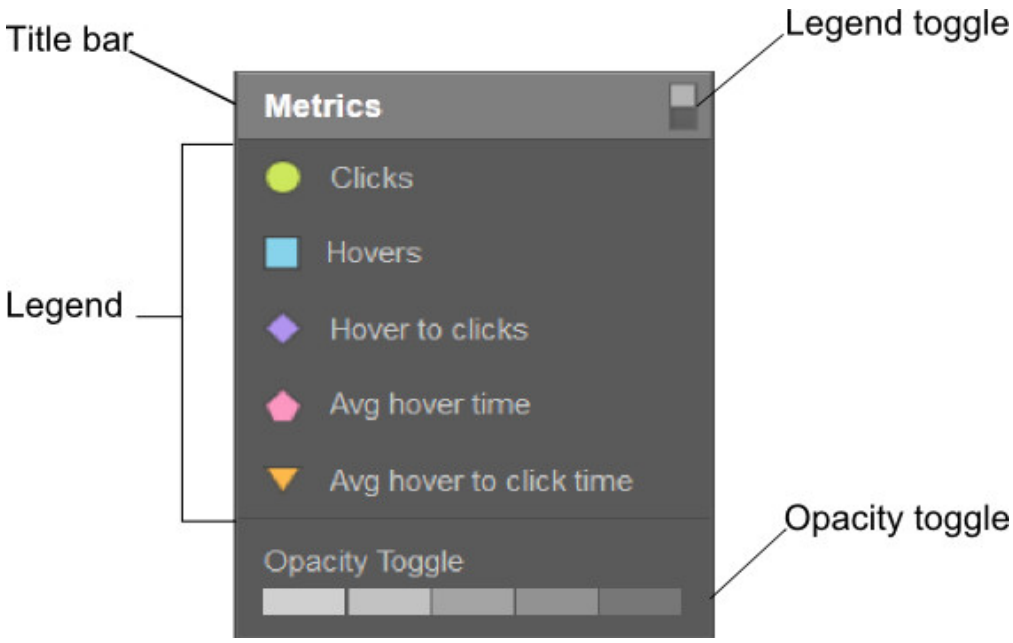
Vous pouvez utiliser une légende pour optimiser la façon dont les mesures sont affichées lorsque vous affichez une superposition **Analyse comparative**.

La superposition **Analyse comparative** fournit une légende pour vous aider à identifier les mesures représentées dans un rapport. Vous pouvez utiliser la légende pour effectuer les tâches suivantes :

- Identifier les mesures affichées dans le rapport

- Rendre une mesure visible ou invisible dans le rapport
- Filtrer le rapport par opacité

L'image suivante présente un exemple de légende :



Dans cet exemple, les clics, les survols, les survols avant clics, la durée moyenne de survol et la durée moyenne de survol avant clic sont activés pour le rapport. Pour plus d'informations sur comment appliquer une mesure à un rapport cxOverstat, voir «Application de mesures à un rapport cxOverstat», à la page 44.

Il existe quatre parties principales dans la légende d'analyse comparative :

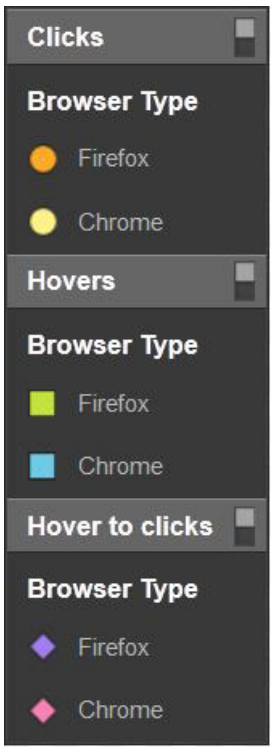
Tableau 5. Description de la légende d'analyse comparative

Fonction	Description
Barre de titre	Utilisez la barre de titre pour faire glisser la légende vers un autre emplacement de l'écran. Pour déplacer la légende vers un autre emplacement de l'écran : 1. Placez votre pointeur de souris sur la barre de titre. 2. Appuyez sur le bouton principal de la souris et maintenez-le enfoncé ; ensuite, utilisez votre souris pour faire glisser la fenêtre vers un nouvel emplacement de l'écran. 3. Relâchez le bouton principal de la souris une fois la légende transférée vers son nouvel emplacement sur l'écran.

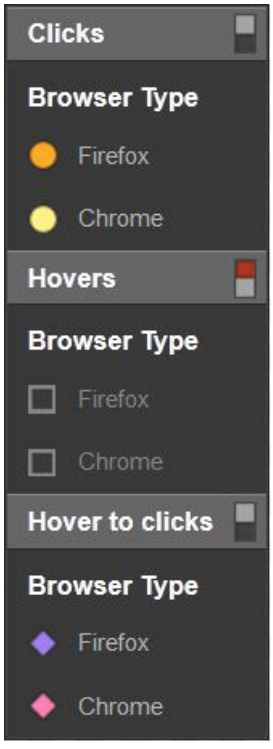
Tableau 5. Description de la légende d'analyse comparative (suite)

Fonction	Description
Légende	Identifie que chaque mesure est appliquée au rapport et son symbole associé. Les symboles suivants sont utilisés pour identifier les mesures disponibles : • **Clics** : cercle • **Survols** : carré • **Survol avant clics** : carreaux • **Temps de survol moyen** : pentagone • **Temps moyen de survol avant clic** : triangle Vous pouvez masquer une mesure individuelle dans le rapport en cliquant sur la mesure que vous souhaitez masquer. Lorsqu'une mesure est masquée dans le rapport, la légende est mise à jour en : • Retirant la couleur du symbole situé en regard de la mesure • Le texte de la mesure est coloré en gris foncé Cliquez de nouveau sur la mesure pour la rendre visible dans le rapport.
Activer/Désactiver la légende	Masque ou affiche toutes les mesures répertoriées dans la légende. Cette fonction peut être utilisée pour masquer tous les symboles liés aux mesures et rendre la page plus facile à visualiser. Cliquez sur le bouton de légende pour basculer entre l'affichage de toutes les mesures sélectionnées dans le rapport ou masquer toutes les mesures sélectionnées dans le rapport.
Activer/Désactiver l'opacité	Affiche uniquement les mesures qui correspondent aux niveaux d'opacité sélectionnés. Activer le niveau d'opacité vous permet de générer un rapport plus sensé en masquant les valeurs à faible fréquence ou impact. La fréquence de chaque mesure est représentée par l'opacité de la couleur de chaque symbole de mesure dans le rapport. La fréquence est divisée en 5 niveaux d'opacité : Lorsque vous visualisez le bouton bascule d'opacité de gauche à droite, la première sélection cliquable représente une fréquence de 100% à 80%. Chaque sélection supplémentaire représente une diminution de fréquence de 20%. La dernière sélection cliquable représente une fréquence de 20% à 1%.

Si de nouvelles mesures ou de nouveaux segments sont appliqués à la superposition **Analyse comparative**, la légende est automatiquement mise à jour avec les modifications. L'exemple suivant affiche la légende après l'ajout d'une segmentation pour les types de navigateur Firefox et Chrome dans le rapport et la suppression des mesures `Temps de survol moyen` et `Temps moyen de survol avant clic`.



Lorsque des segments sont appliqués à la superposition, un bouton bascule de légende est disponible pour chaque mesure activée. L'icône de basculement est affichée en regard de chaque mesure. Un clic sur l'icône de basculement d'une mesure masque les éléments associés à cette mesure dans le rapport. Dans cet exemple, le **bouton bascule de légende** situé en regard de `Survols` est sélectionné, ce qui masque tous les éléments de survol du rapport. Le bouton bascule de légende est coloré en rouge lorsqu'il est sur la position désactivée.



Segmentation de valeurs de dimension au sein d'une superposition

Vous pouvez segmenter des valeurs de dimension au sein d'une superposition Analyse comparative cxOverstat.

Vous pouvez ajouter des segments de valeur de dimension à une superposition Analyse comparative pour isoler les valeurs de dimensions spécifiques dans le rapport.

Remarque : Une combinaison d'un maximum de 12 mesures, dimensions ou valeurs de dimensions sélectionnées peut être affichée dans une superposition Analyse comparative.

Par exemple, vous souhaiterez peut-être consulter les mesures de clic et de survol pour chaque navigateur qui utilisé pour afficher la page Web. Dans ce scénario, vous pouvez appliquer les segments de valeurs de dimensions à la superposition. Vous pouvez sélectionner jusqu'à six types de navigateurs pour les valeurs de dimensions. Cette combinaison de mesures sélectionnées et les valeurs de dimensions serait égal au maximum de 12 éléments qui peuvent être affichés dans la superposition.

Pour filtrer une valeur de dimension dans une superposition cxOverstat :

1. Depuis la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Sélectionnez le type de dimension que vous souhaitez segmenter dans le rapport.

   Seules les dimensions associées aux événements qui capturent des données pour la superposition peuvent être sélectionnées. Voir la rubrique "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

   Remarque : Vous pouvez entrer un type de dimension dans la zone de recherche. A mesure que vous tapez, la zone fournit une liste des types de dimensions correspondants. Vous pouvez sélectionner un nom de dimension dans la liste mise à jour.
3. Sélectionner les valeurs de dimension que vous souhaitez filtrer.

   La liste des valeurs de dimensions disponibles pour le type de dimension s'affiche.

   Remarque : Vous pouvez entrer une valeur de dimension dans la zone de recherche. A mesure que vous tapez, la zone fournit une liste de valeurs de dimensions correspondantes associées au type de dimension sélectionné. Vous pouvez sélectionner des valeurs dans la liste mise à jour.
4. Cliquez sur **Segmenter** pour soumettre vos modifications et mettre à jour la superposition avec les filtres sélectionnés. Si vous ne souhaitez pas appliquer les modifications, cliquez sur **Annuler**.

Suppression de segments de type dimension d'une superposition :

Vous pouvez supprimer une valeur de dimension segmentée spécifique ou un type de dimension entier d'un rapport.

Pour retirer un type de dimension filtré :

1. Dans la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer**.

   Remarque : Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Placez votre curseur sur le type de dimension que vous souhaitez supprimer de vos paramètres de filtre.
3. Cliquez sur le **X** rouge en regard du type de dimension pour le supprimer de vos paramètres de filtre.
4. Une fois que vous avez supprimé tous les paramètres de filtre non désirés, cliquez sur **Appliquer** pour envoyer vos modifications et mettre à jour la superposition.

Pour retirer une valeur de dimension segmentée, voir «Suppression de filtres de valeurs de dimension d'une superposition», à la page 48.

Suppression de segments de valeur de dimension d'une superposition :

Vous pouvez supprimer un type de dimension ou une valeur de dimension spécifique à partir d'une superposition Analyse comparative segmenté.

Pour supprimer une valeur de dimension filtrée :

1. Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Cliquez sur le type de dimension qui contient la valeur de dimension à supprimer de vos paramètres de filtre. Une icône de segmentation est affichée en regard de tout type de dimension qui contient une valeur de dimension segmentée.
3. Dans la liste des valeurs de dimension, désélectionnez toutes les valeurs de dimension que vous souhaitez supprimer des paramètres de segmentation.
4. Une fois que vous avez supprimé tous les paramètres de filtre non désirés, cliquez sur **Appliquer** pour envoyer vos modifications et mettre à jour la superposition.

Pour supprimer un type de dimension segmenté, voir «Suppression d'un filtre de type dimension d'une superposition», à la page 47.

Utilisation de la superposition Carte thermique

cxOverstat fournit des cartes thermiques qui peuvent être utilisées pour identifier les régions d'une page Web sur laquelle les visiteurs interagissent avec la page.

Les cartes thermiques cxOverstat permettent d'afficher les zones d'une page que les visiteurs survolent de leur souris ou sur lesquelles ils cliquent. Grâce au suivi de ce comportement de l'utilisateur, vous pouvez voir où les utilisateurs ont tendance à se concentrer sur la page et identifier les défauts de conception de la page. Par exemple, si des visiteurs cliquent sur des éléments ne comportant aucun lien, cela signifie qu'il existe des attentes qui ne sont satisfaites par le site. De la même manière, si des visiteurs n'arrivent pas à cliquer sur les liens appropriés, cela signifie que le lien n'est pas correctement conçu ou placé sur la page.

Utilisation de cartes thermiques

cxOverstat fournit des cartes thermiques qui peuvent être utilisées pour identifier les régions d'une page Web sur laquelle les visiteurs interagissent avec la page.

Pour visualiser la superposition Carte thermique :

1. Ouvrez une session dans BBR ou un instantané dans la galerie.
2. Sélectionnez une page où les données IBM Tealeaf cxOverstat sont collectées.
3. Cliquez sur **Superpositions**.
4. Sélectionnez **Carte thermique**.

La "chaleur" associée à chaque point de la carte indique la fréquence des clics réalisés dans cette zone par rapport au reste de la page. Il est possible de cliquer sur n'importe quelle zone. Il n'est pas nécessaire qu'il s'agisse d'un lien actif. Un clic peut être enregistré par n'importe quel objet HTML rendu par le document DOM.

Les emplacements de clic sont associés à des objets individuels sur l'écran, ce qui permet de mettre l'accent sur les éléments suivants :

- Vous pouvez voir l'emplacement exact de sélection de l'objet. Par exemple, si un lien est une phrase longue, vous pouvez voir si le visiteur a cliqué au début, au milieu ou à la fin de la phrase.
- Si l'objet bouge lorsque vous faites défiler la page ou redimensionnez le navigateur, les emplacements de chaleur sont repositionnés avec l'objet.
- Dans la barre d'outils supérieure, vous pouvez appliquer des filtres dimensionnels à la superposition affichée. Voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat» , à la page 43.
  - Vous pouvez également mettre l'accent sur des zones spécifiques de la page puis générer un rapport sur les données. Voir «Zone de sélection», à la page 35.
- Dans la barre supérieure, vous pouvez également changer la plage de dates qui s'affichent dans les données de la superposition. Voir Chapitre 4, «Interface cxOverstat», à la page 43.

Présentation des légendes de la carte thermique

Les mesures suivantes sont enregistrées dans des dimensions liées à cxOverstat et représentées visuellement via la superposition :

Tableau 6. Mesures cxOverstat

Mesure	Description
`Clics`	La carte thermique des clics fournit un affichage visuel des zones dans lesquelles les visiteurs ont cliqué sur la page, qu'il existe un lien sur lequel cliquer ou non.
`Survols`	Capture chaque point de survol sur une page. Un survol consiste à placer le pointeur de la souris sur un objet pendant plus d'une seconde. Il n'est pas nécessaire qu'un clic ait été effectué sur cet objet pour que des données soient capturées. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide*.
`Survol avant clic`	Le survol avant clic capture le nombre de fois où un utilisateur survole un objet avec sa souris pendant plus d'une seconde avant de cliquer sur celui-ci. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide*.

Tableau 6. Mesures cxOverstat (suite)

Mesure	Description
`Durée de survol moyenne`	La durée de survol moyenne capture la durée moyenne pendant laquelle un objet est survolé sans être sélectionné. La durée est mesurée en secondes. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet. **Remarque :** La valeur par défaut du temps d'enregistrement d'un survol est d'une seconde. Vous pouvez modifier cette valeur dans le logiciel SDK CX UI Capture. Pour plus d'informations, reportez-vous au manuel *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 Guide*.
`Durée moyenne d'un survol avant clic`	La durée moyenne d'un survol avant clic capture la durée moyenne pendant laquelle un utilisateur survole un objet avec sa souris avant de cliquer sur celui-ci. La durée est mesurée en secondes. Les données objet affichent également le nombre de survols de l'objet puis le nombre de clics sur l'objet.

Intensité

La fréquence relative des clics est indiquée par un dégradé de couleurs allant du gris, indiquant un faible nombre de clics, au rouge, correspondant à un nombre élevé.

Vous trouverez ci-dessous le spectre dégradé des couleurs :

Figure 3. Dégradé de couleur de carte thermique

Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez voir le codage de couleur pour les emplacements de carte thermique.

- Les données ci-dessous correspondent aux pourcentages de visiteurs ayant consulté la page au cours de la période.

Remarque : L'intensité est relative à la page. Les intensités entre les pages ne sont pas relatives. Par exemple, une zone rouge sur la page A ne signifie pas que la zone a reçu le même nombre de clics qu'une zone rouge sur la page B.

Couleur **Pourcentage de clics**

Gris 0 - 2,5 %

Bleu 2,5 - 12,5 %

Bleu-vert 12,5 - 30 %

Vert 30 - 50%

Jaune 50 - 70 %

Orange 70 - 90 %

Rouge 90 - 100 %

S'il n'existe aucune couleur dans une zone, cela signifie qu'aucun visiteur ou un faible pourcentage de visiteurs a cliqué dans cette zone.

Analyse des cartes thermiques

Dans la carte thermique, les emplacements de plus grande intensité sont ceux où les visiteurs ont cliqué le plus souvent. Comment utiliser ces informations ?

Dans l'exemple suivant, l'application Web tealeaf.com est conçue de telle sorte que les utilisateurs puissent demander des informations sur les produits Tealeaf et contacter Tealeaf. Une carte thermique est générée pour analyser le comportement des visiteurs sur la page d'accueil (http://www.tealeaf.com).

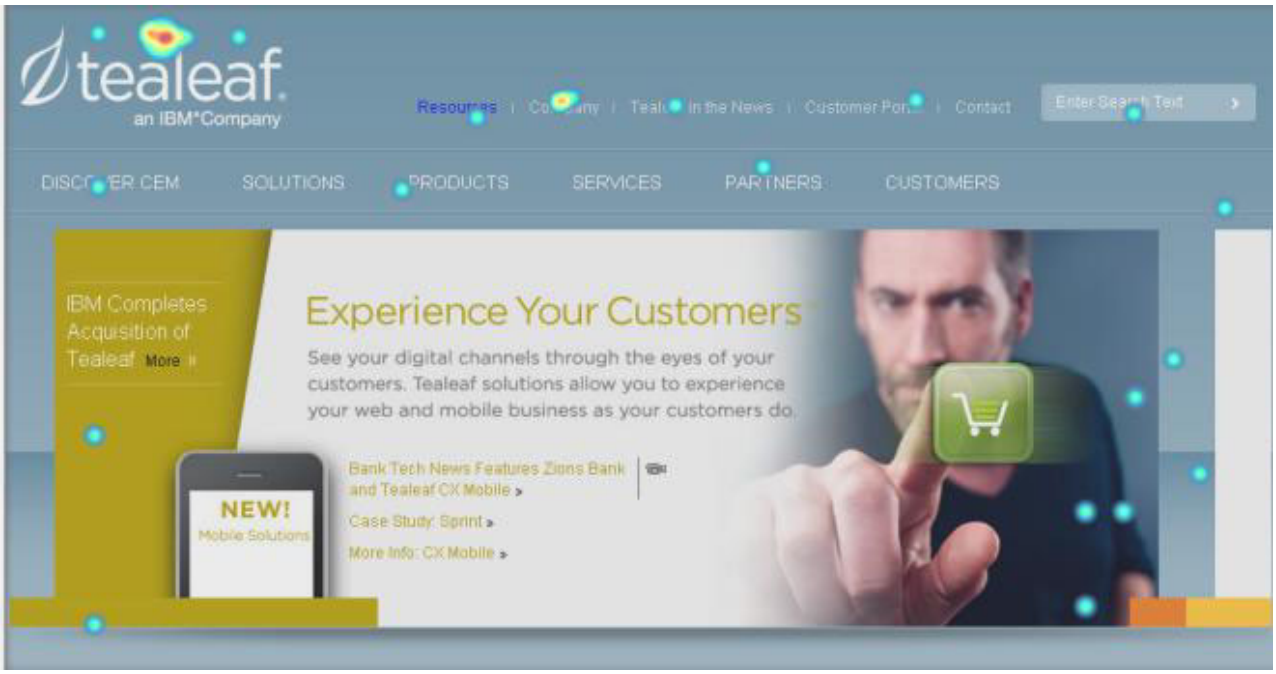


Figure 4. Exemple de carte thermique

Observations

- Les zones de contenu principales sont la barre d'outils Discover CEM et l'image de grande taille au milieu de la page.
- La plupart des clics sont effectués dans la barre de navigation supérieure, qui est considérée comme une option secondaire.
- Plus bas dans la page, le nombre et l'intensité des cartes thermiques diminuent.

Analyse :
Les observations ci-dessus peuvent être provoquées par l'analyse de modèles : l'utilisateur analyse alors la page Web selon un modèle F, en commençant par la bannière. Toutefois, étant donné que la barre de navigation supérieure ("Discovery CEM") se trouve placée dans la partie inférieure de la page, les utilisateurs peuvent confondre la barre de navigation avec le contenu principal se trouvant en dessous. Le positionnement relatif de la navigation ne nuit pas au message principal de la page.

Une solution simple pourrait consister à déplacer la barre d'outils Discover CEM plus haut sur la page, même au-dessus de la barre de navigation supérieure où ces options sont ignorées. Etant donné qu'un des objectifs principal de l'application Web est d'attirer l'attention des utilisateurs, le lien de contact doit être intégré dans la zone du panneau principal.

Zone de sélection

Vous pouvez utiliser les outils de sélection pour parcourir les données de mode d'utilisation. Lorsque les outils de sélection permettent d'entourer une zone spécifique de couleur, vous pouvez ouvrir un menu comportant des options permettant de parcourir les données sous-jacentes et les sessions des visiteurs ayant cliqué sur cette zone.

Figure 5. Outils de sélection de carte thermique et zone de sélection

Pour utiliser l'outil de sélection de rectangle, cliquez sur **Sous-sélectionner** dans la barre d'outils. L'outil de sélection s'affiche dans la superposition. Une liste répertoriant le nombre de points de données de la carte thermique disponibles dans la zone de sélection est affichée près de l'outil.

- Pour modifier la taille de l'outil de sélection, cliquez sur un ou plusieurs points du périmètre et faites glisser celui-ci vers un nouvel emplacement sur l'écran. La forme de sélection change.

- Pour déplacer l'outil de sélection, cliquez au milieu de la zone de sélection et déplacez-le vers un nouvel emplacement. La forme de sélection est déplacée.

Lorsque vous modifiez ou déplacez la zone de sélection, le nombre de points de données est automatiquement mis à jour en fonction de la nouvelle zone de sélection.

Pour afficher un rapport qui contient les points de données sélectionnés et les filtres de dimension appliqués, cliquez sur **Afficher le rapport sur la base de cette donnée**. Le rapport est ouvert dans le générateur de rapports, avec les événements et la plage de dates de la superposition qui s'applique dans le rapport.

Pour fermer la zone de sélection, cliquez sur **Fermer le sélecteur**.

Quand exécuter les cartes thermiques ?

Pour de meilleurs résultats, vous pouvez générer des cartes thermiques pendant des périodes de forte consultation.

Exemples de situations dans lesquelles les cartes thermiques doivent être exécutées :

- Lors des périodes de grand trafic
- Lors du déploiement de nouvelles fonctions ou d'opérations de marketing
- Pendant un week-end
- A des heures spécifiques de la journée

En effectuant l'analyse pendant une période ciblée, vous pouvez obtenir un aperçu du comportement des visiteurs à différents intervalles et du contenu cible de groupes spécifiques.

Remarque : Avant de commencer à utiliser les cartes thermiques, vous devez laisser une période suffisante s'écouler pour collecter un volume raisonnable de données. Le nombre minimal de points pour une précision statistique est de 10 000 clics. Pour les pages fréquemment visitées, ce nombre minimal est rapidement atteint. Pour les pages moins fréquemment visitées, vous devez vérifier que vous disposez de suffisamment de points en utilisant l'outil de sélection pour compter les points en cours.

Utilisation de la superposition Carte d'attention

Une carte d'attention fournit des informations visuelles sur les zones de votre page Web encadrées dans la fenêtre du navigateur.

En utilisant un mécanisme de bande de couleur, une carte d'attention identifie les zones s'affichant le plus souvent dans la fenêtre de navigateur du visiteur. Généralement, cette zone est la partie principale d'une page et IBM Tealeaf cxOverstat marque ces zones avec une bande de couleur horizontale verte.

- IBM Tealeaf cxOverstat surveille l'attention dans l'accès vertical uniquement. Tous les points se trouvant dans la même bande horizontale sont marqués avec la même couleur. L'attention horizontale n'est pas actuellement prise en charge.
- Les zones qui sont le moins souvent affichées dans la fenêtre de navigateur sont marquées en jaune, orange et rouge.

Remarque : Pour une page sélectionnée, la superposition Carte d'attention ne contient aucune donnée tant que la page n'est pas consultée par au moins un visiteur.

Affichage de la superposition Carte d'attention

Le schéma de couleurs permettant d'attirer l'attention utilise le mécanisme suivant :

Couleur	Description
vert	Zone d'attention la plus importante
jaune	Zone d'attention fréquente
rouge	Zone d'attention
bleu	Zone d'attention limitée

Remarque : Les intensités d'attention sont relatives à la page. Il n'est pas possible de comparer les nuances de couleur dans les différentes pages de votre application Web.

Dans l'exemple suivant, l'utilisateur a fait partiellement défiler la barre verticale vers le bas de la page. La couleur de la page passe clairement du jaune au rouge sur une ligne unique, qui signale le bas de l'écran pour la plupart des visiteurs. Cette ligne, également appelée "pli", est un séparateur de ligne entre le contenu susceptible d'être affiché et traité par les visiteurs et les autres types de contenu.

IBM Tealeaf cxOverstat surveille les zones affichées par vos visiteurs et transmet régulièrement ces informations à IBM Tealeaf cxOverstat.

Chaque page est divisée en incréments de 10 pixels. Pour chaque segment, IBM Tealeaf cxOverstat effectue le suivi de la durée pendant laquelle il est consulté. Cette durée totale est ensuite comparée à la moyenne de la page. En fonction du résultat obtenu, une bande de couleur appropriée s'affiche.

Lorsque les données d'attention IBM Tealeaf cxOverstat sont transmises au navigateur d'un utilisateur d'IBM Tealeaf cxOverstat, leur moyenne est calculée et les données sont normalisées selon les dimensions du navigateur de destination. Les données d'attention qui s'affichent sur un navigateur ont le même aspect que les données d'attention qui s'affichent dans un autre navigateur utilisé avec une résolution d'écran différente, par exemple.

- Les données qui existent au delà de la fin de la page, telle qu'elle s'affiche dans BBR, ne s'affichent pas.

Affichage des rapports de la carte d'attention

A l'aide de la superposition Carte d'attention, vous pouvez ouvrir un rapport contenant les événements et les dimensions facultatives effectuant le suivi des données de carte d'attention pour la plage de dates indiquée.

Cliquez sur **Afficher le rapport** dans la barre d'outils pour ouvrir le rapport dans le générateur de rapports Tealeaf. Le rapport contient tous les événements Tealeaf qui effectuent le suivi des informations d'attention avec les dimensions spécifiées dans la superposition également indiqué dans le rapport.

Remarque : Lorsque vous ouvrez un rapport Carte d'attention dans Report Builder :

- La plage de dates de la superposition est appliquée au rapport.
- Le rapport peut être modifié et sauvegardé lorsque cela est nécessaire dans le générateur de rapports Tealeaf. Voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le document *IBM Tealeaf - Guide de génération de rapports*.

Utilisation de la superposition Accessibilité

La superposition Accessibilité évalue les types de problèmes que les utilisateurs souffrant de déficiences visuelles, auditives ou physiques peuvent rencontrer lorsqu'ils consultent un site Web.

La superposition Accessibilité utilise des punaises pour identifier les éléments de page non conformes aux normes WCAG 2.0, classe les problèmes par niveau de gravité et fournit des informations supplémentaires sur les handicaps concernés. Elle cible particulièrement les problèmes auxquels risquent d'être confrontés les personnes qui souffrent d'un handicap visuel et qui utilisent des lecteurs d'écran et d'autres outils pour consulter les pages Web.

- Dans la barre d'outils supérieure, vous pouvez modifier le niveau de gravité affiché sur la superposition.

Affichage des mesures d'accessibilité

Les problèmes d'accessibilité apparaissent sous forme de punaises : signale une violation, signale une violation potentielle et signifie qu'il est nécessaire de vérifier le problème. Cliquez sur la punaise pour la développer et consulter les détails relatifs au problème. La légende peut être affichée dans la zone Gravité qui affiche le classement de chaque problème en regard de l'icône correspondante. La violation, la violation potentielle ou la recommandation qui apparaissent dans la plupart des cas s'affichent en haut de la file d'attente. Vous pouvez choisir quels sont les problèmes qui s'afficheront en haut de l'instantané sous forme d'icônes en cochant la case située en regard du problème dans le menu déroulant Gravité.

Pour accéder à la section d'aide, sélectionnez la punaise concernée et cliquez sur **Afficher les détails**. Une page externe s'affiche alors. Elle contient des informations supplémentaires sur le problème sélectionné.

Accessibility Impact
Blind, Low vision, Color blind, Deaf, Cognative, Motor, Epilepsy
Issue
Elements having an aria-active descendant property must also contain a tabindex attribute with a value greater than or equal to zero.
Show Details

Relocalisation des punaises

Selon le nombre ou l'emplacement des punaises, il peut être difficile d'analyser les données. Vous pouvez cliquer sur une punaise et la faire glisser vers un nouvel emplacement à l'écran. Une ligne d'indicateur associe la punaise à l'objet.

Utilisation de la superposition Analyse du contraste

La superposition Analyse du contraste évalue les difficultés que les utilisateurs peuvent rencontrer lorsqu'ils consultent certains éléments d'un site Web en raison de l'absence de contraste entre le texte d'avant-plan et le texte d'arrière-plan. L'analyse de contraste utilise des punaises pour signaler des violations des normes WCAG2.0 sur les pages Web compatibles avec cxOverstat et détermine l'emplacement du problème de contraste.

Affichage de la superposition Analyse du contraste

Vous pouvez afficher et analyser des données à l'aide de la superposition Analyse du contraste.

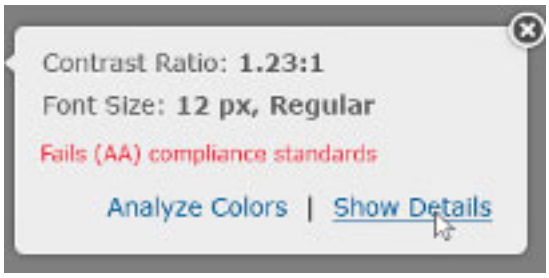
Pour accéder à l'analyse de contraste :

1. Ouvrez une session dans BBR ou un instantané dans la galerie.
2. Sélectionnez une page où les données cxOverstat sont collectées.
3. Cliquez sur **Superpositions**.
4. Sélectionnez **Contraste de couleur**.

Modification de l'affichage de la superposition Analyse du contraste

Les problèmes d'accessibilité apparaissent sous la forme de punaises : signale une violation. Cliquez sur la punaise pour la développer et consulter les détails relatifs au problème.

Pour accéder à la section d'aide, sélectionnez la punaise concernée et cliquez sur **Afficher les détails**. Une page externe s'affiche alors. Elle contient des informations supplémentaires sur le problème sélectionné. Pour analyser plus en profondeur les problèmes de contraste de couleur, cliquez sur **Analyser les couleurs**. Vous accédez alors à l'analyseur de contraste de couleur.

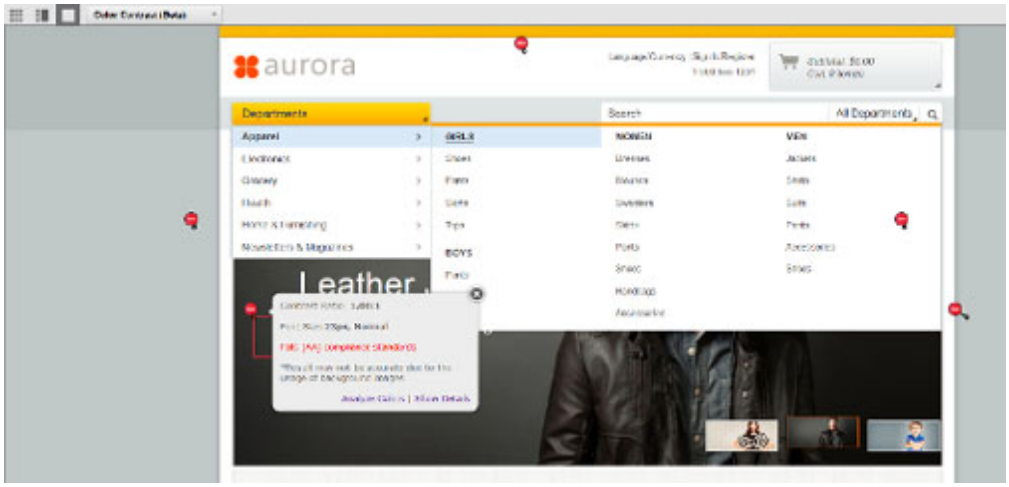


Relocalisation des punaises

Selon le nombre ou l'emplacement des punaises, il peut être difficile d'analyser les données. Vous pouvez cliquer sur une punaise et la faire glisser vers un nouvel emplacement à l'écran. Une ligne d'indicateur associe la punaise à l'objet.

Affichage des mesures de l'analyse du contraste

Un rapport de contraste de 4,5 au moins est nécessaire pour éviter que la superposition Analyse du contraste ne signale une violation. La superposition indique l'emplacement des problèmes potentiels de rapport de contraste.



A l'aide de l'analyseur du contraste de couleur, les utilisateurs peuvent tester quelles combinaisons de couleurs d'avant-plan et d'arrière-plan fonctionnent sur leur site Web. Déplacez le curseur dans l'outil Analyseur du contraste de couleur pour prévisualiser différentes options de couleurs d'avant-plan et d'arrière-plan sur la violation sélectionnée. Vos réglages apparaîtront sur l'instantané de la page sélectionnée et l'indicateur Réussite/Echec changera en fonction des couleurs testées. Cliquez sur le bouton **Réinitialiser l'aperçu** pour supprimer les modifications prévisualisées.

Les utilisateurs ont également la possibilité d'utiliser le bouton Correction automatique des modifications qui corrige automatiquement la violation et la remplace par une combinaison de couleurs adéquate.

IBM Tealeaf Color Contrast Analyser
Sample text
Current Font
12.0 PX regular
Contrast Ratio
4.40:1
(AA) Normal Text
Fail
(AA) Large Text
Pass
Hide Details
Text with a foreground and background color contrast ratio of less than 4.5:1 can be difficult for users to read, especially if the user is visually impaired.
For WCAG 2.0 AA compliance, most text requires a contrast ratio of at least 4.5:1. This requirement is relaxed to 3:1 if the text is large scale or if the text is decorative, or used in a logo.
Guideline Resources: WCAG 2.0 checkpoint 1.4.3, WCAG 2.0 checkpoint 1.4.6
Foreground Color
R 117 H 102 °
G 121 S 4 %
Background Color
R 255 H 0 °
G 255 S 0 %

Chapitre 4. Interface cxOverstat

Les analyses du mode d'utilisation de votre site Web, comme la carte thermique, la carte des clics, l'analyse des liens, l'analyse des zones de formulaire et l'analyse comparative, sont accessibles sous forme de superpositions via les interfaces BBR et Snapshot.

Les interfaces BBR et Snapshot offrent un accès à des fonctions qui sont utiles pour analyser le mode d'utilisation d'une page surveillée. Des analyses détaillées du mode d'utilisation (comme la carte thermique, la carte des clics, l'analyse des liens, l'analyse des zones de formulaires et les fonctions d'analyse comparatives) sont disponibles sous forme de superpositions. Ces analyses rassemblent des informations sur le mode d'utilisation de votre application Web et les enregistre afin de pouvoir les récupérer facilement dans BBR et Snapshot.

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat est un composant de IBM Tealeaf CX pouvant être acquis séparément. Contactez votre interlocuteur IBM Tealeaf.

Avant d'utiliser cxOverstat, vérifiez les conditions requises et les limitations de cxOverstat. Pour plus d'informations, voir «Prérequis», à la page 7 et «Fonctionnement de cxOverstat avec les autres produits Tealeaf», à la page 2.

Lorsque vous chargez une session dans BBR, puis sélectionnez une superposition IBM Tealeaf cxOverstat, BBR affiche une superposition en haut de la page en cours. Cette superposition contient les informations sur le mode d'utilisation qui ont été rassemblées à partir de toutes les sessions de visiteurs capturées par Tealeaf pendant plusieurs jours avant la date en cours.

Barres d'outils cxOverstat

Les superpositions cxOverstat fournissent des barres d'outils qui peuvent être utilisés pour modifier les informations qui apparaissent dans la superposition.

La barre d'outils principale en haut de l'écran de superposition cxOverstat de l'écran s'adapte au type de superposition que vous visualisez. En fonction de la superposition que vous affichez, tout ou partie des actions suivantes sont disponibles :

- Modifier la plage de dates cible d'un rapport.

  Pour plus d'informations, voir «Modification de la plage de dates», à la page 44.
- Modifier les mesures affichées.

  Pour plus d'informations, voir «Application de mesures à un rapport cxOverstat», à la page 44.
- Filtrer des données et segment dans la superposition.

  Pour plus d'informations, voir «Présentation de la segmentation et des filtres de dimensions», à la page 52.
- Modifier le seuil pour les mesures sélectionnées

  Pour plus d'informations, voir «Modification des seuils des mesures», à la page 45.
- Sous-sélectionner une région de mise en évidence sur une page

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Pour plus d'informations, voir «Utilisation d'une sous-requête pour définir une région de mise en évidence», à la page 50.

- Exporter les données provenant de la superposition

  Pour plus d'informations, voir «Exportation de données depuis cxOverstat», à la page 50.

En plus de la barre d'outils, la superposition cxOverstat vous permet de :

- Zoomer dans une page

  Pour plus d'informations, voir «Barre d'outils Zoom et navigateur de page», à la page 52.
- Explorer en aval les rapports avec le générateur de rapports

  Pour plus d'informations, voir «Utilisation des liens d'exploration», à la page 51.

Modification de la plage de dates

Vous pouvez modifier la plage de dates qui s'applique à un rapport cxOverstat.

Par défaut, chaque superposition affiche les données de mode d'utilisation des deux semaines précédent la session. Vous pouvez spécifier une nouvelle plage de dates pour le rapport en cliquant sur la plage de dates en cours qui s'affiche dans la barre d'outils en haut de l'écran.

Figure 6. Sélecteur de plage de dates

Pour modifier la plage de dates :

1. Cliquez sur la plage de dates en cours dans la barre d'outils.
2. Sélectionnez une nouvelle plage de dates. Vous pouvez sélectionner une nouvelle plage depuis la zone **Sélection rapide** ou spécifier une plage de dates en cliquant sur les zones **Date de début** et **Date de fin**. Vous pouvez entrer des dates dans les zones **Date de début** et **Date de fin** ou sélectionner des dates dans un calendrier.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour mettre à jour le rapport avec la nouvelle plage de dates.

Application de mesures à un rapport cxOverstat

Lorsque vous affichez des superpositions Analyse de lien, Analyse comparative et Carte thermique, vous pouvez sélectionner les mesures à afficher dans le rapport.

Lorsque vous visualisez les superpositions Analyse de lien ou Analyse comparative, vous pouvez sélectionner toute combinaison de clics, de survols, de survols avant clics, de temps de survol moyen ou de temps moyen de survol avant clic. Lorsque vous affichez la page Cartes thermique, vous ne pouvez appliquer qu'une seule mesure à la fois.

Pour spécifier quelles mesures sont affichées dans le rapport :

1. Cliquez sur **Mesures** dans la barre d'outils située en haut de l'écran.
2. Sélectionnez chaque mesure que vous souhaitez afficher dans le rapport.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour appliquer vos sélections au rapport.

Modification des seuils des mesures

Lorsque vous visualisez une carte thermique ou le rapport Analyse comparative, vous pouvez modifier le seuil pour les mesures affichées dans le rapport.

Modification des seuils de mesures affichées dans un rapport peut rendre le rapport plus facile à lire et à interpréter. Par exemple, augmenter le paramètre de seuil le plus bas élimine certaines des valeurs inférieures du rapport. Vous pouvez spécifier un seuil pour chaque mesure activée affichée dans le rapport. Pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation des mesures qui s'affichent dans le rapport, voir «Application de mesures à un rapport cxOverstat», à la page 44.

L'image suivante affiche le menu **Seuil** par défaut. L'image affiche tous les attributs cxOverstat disponibles qui peuvent être activés dans le rapport d'analyse comparative.

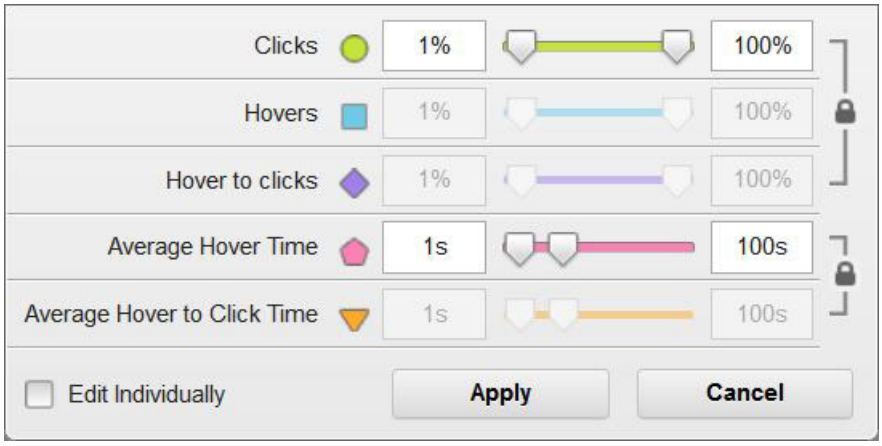


Figure 7. Menu Seuil

Par défaut, les paramètres de seuil sont regroupés et peuvent être édités en tant que groupe. Les paramètres de seuil pour les mesures de clics, de survols et de survol avant clic sont regroupés et utilisent des pourcentages comme valeurs de seuil de début et de fin. Les paramètres de seuil pour les mesures Temps de survol moyen et Temps moyen de survol avant clic sont regroupés et utilisent des valeurs de temps (en secondes) comme valeurs de seuil de début et de fin. Une icône en forme de verrou s'affiche en regard de chaque groupe de mesures. L'icône affiche un statut verrouillé lorsque les paramètres de seuil pour les mesures du groupe peuvent être édités en tant que groupe. L'icône affiche un statut déverrouillé lorsque vous pouvez éditer le seuil pour chaque mesure individuellement.

Vous pouvez modifier le seuil de toutes les mesures au sein d'un groupe en modifiant le seuil de la première mesure de ce groupe. Les nouveaux paramètres de seuil sont immédiatement appliqués aux autres mesures de ce groupe. Pour modifier le seuil d'une mesure individuelle, vous pouvez cliquer sur l'icône de verrou située en regard du groupe qui contient la mesure ou sélectionner **Editer individuellement**. Si vous ne souhaitez plus modifier les seuils d'une mesure individuelle, vous pouvez effacer **Editer individuellement** ou cliquer sur l'icône de verrou située en regard du groupe.

Pour modifier le seuil d'une mesure :

1. Cliquez sur **Seuil** dans la barre d'outils située en haut de l'écran.
2. Localisez le seuil de la mesure que vous souhaitez modifier.

Si vous souhaitez modifier le seuil d'une mesure individuellement, sélectionnez **Editer individuellement**. Pour modifier le seuil pour le groupe, assurez-vous que **Editer individuellement** n'est pas sélectionné et localisez les paramètres de seuil pour la première mesure listée dans le groupe.

3. Utilisez le curseur de seuil pour ajuster les valeurs de début et de fin du seuil.

   Remarque : Vous pouvez également entrer une valeur numérique pour les valeurs de début et de fin du seuil.

   En augmentant la valeur de début du seuil, vous pouvez empêcher l'affichage dans le rapport des valeurs inférieures de la mesure. En abaissant la valeur de fin du seuil, vous pouvez empêcher l'affichage dans le rapport des valeurs supérieures de la mesure.

4. Cliquez sur **Appliquer** pour mettre à jour la superposition avec vos nouveaux paramètres de seuil.

Personnalisation des éléments d'analyse de lien

Lorsque vous visualisez un rapport Analyse de lien, vous pouvez personnaliser la fréquence des mesures affichées dans le rapport.

Modifier la fréquence des mesures affichées dans un rapport peut vous aider à identifier comment les utilisateurs interagissent avec une page Web. Vous pouvez optimiser chaque mesure pour afficher le plus d'occurrences, le moins d'occurrences, et aussi indiquer le nombre maximum d'éléments affichés dans le rapport.

Par défaut, les paramètres de mesure sont regroupés et peuvent être édités en tant que groupe. Les paramètres pour les mesures de clics, de survols et de survols avant clic sont regroupés et les paramètres pour les mesures de temps de survol moyen et de temps moyen de survol avant clic appartiennent à un second groupe. Une icône en forme de verrou s'affiche en regard de chaque groupe de mesures. L'icône affiche un statut verrouillé lorsque les paramètres pour les mesures du groupe peuvent être édités en tant que groupe. L'icône affiche un statut déverrouillé lorsque vous pouvez éditer les paramètres pour chaque mesure individuellement.

Pour personnaliser les éléments affichés dans le rapport Analyse de lien :

1. Cliquez sur **Personnaliser** dans la barre d'outils située en haut de l'écran.
2. Localisez la mesure que vous souhaitez modifier.

   Si vous souhaitez éditer les paramètres de cette mesure individuellement, sélectionnez **Editer individuellement**. Pour modifier le seuil pour le groupe, assurez-vous que **Editer individuellement** n'est pas sélectionné et localisez les paramètres de seuil pour la première mesure listée dans le groupe.

3. Cliquez sur le bouton bascule **Fréquent/Rare** pour configurer le type d'occurrences que vous souhaitez afficher dans le rapport. Si vous souhaitez afficher les occurrences les plus fréquentes de la mesure, sélectionnez **Fréquent**. Si vous souhaitez afficher les occurrences les moins fréquentes de la mesure, sélectionnez **Rare**.
4. Entrez le nombre d'éléments pour la mesure que vous souhaitez afficher dans le rapport. Le paramètre par défaut affiche 20 éléments sur l'écran pour chaque mesure listée.
5. Cliquez sur **Appliquer** pour mettre à jour la superposition avec vos nouveaux paramètres.

Filtrage des valeurs de dimension au sein d'une superposition

Vous pouvez filtrer des valeurs de dimension au sein d'un cxOverstat. Vous pouvez appliquer des filtres de dimensions aux données affichées dans une superposition cxOverstat.

Pour filtrer une valeur de dimension dans une superposition cxOverstat :

1. Depuis la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer**. Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Sélectionner le type de dimension que vous souhaitez filtrer.

   Seules les dimensions associées aux événements qui capturent des données pour la superposition peuvent être sélectionnées. Voir la rubrique "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

   Remarque : Vous pouvez entrer un type de dimension dans la zone de recherche. A mesure que vous tapez, la zone fournit une liste des types de dimensions correspondants. Vous pouvez sélectionner un nom de dimension dans la liste mise à jour.
3. Sélectionner les valeurs de dimension que vous souhaitez filtrer.

   La liste des valeurs de dimensions disponibles pour le type de dimension s'affiche.

   Remarque : Vous pouvez entrer une valeur de dimension dans la zone de recherche. A mesure que vous tapez, la zone fournit une liste de valeurs de dimension correspondants associées au type de dimension sélectionnée. Vous pouvez sélectionner des valeurs dans la liste mise à jour.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour soumettre vos modifications et mettre à jour la superposition avec les filtres sélectionnés. Si vous ne souhaitez pas appliquer les modifications, vous pouvez cliquer sur **Annuler**.

Suppression d'un filtre de type dimension d'une superposition

Vous pouvez supprimer une valeur de dimension filtrée spécifique ou un type de dimension entier d'un rapport.

Pour supprimer un type de dimension filtré :

1. Depuis la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer**.

   Remarque : Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Placez votre curseur sur le type de dimension que vous souhaitez supprimer de vos paramètres de filtre.
3. Cliquez sur le **X** rouge en regard du type de dimension pour le supprimer de vos paramètres de filtre.
4. Après avoir supprimé les paramètres de filtre non désirés, cliquez sur **Appliquer** pour envoyer vos modifications et mettre à jour la superposition.

   Remarque : Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer** pour soumettre vos modifications et mettre à jour la superposition.

Suppression de filtres de valeurs de dimension d'une superposition

Vous pouvez supprimer un type de dimension filtré, une valeur de dimension spécifique ou un type de dimension entier d'un rapport.

Pour supprimer une valeur de dimension filtrée :

1. Depuis la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer**.

   Remarque : Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou Segmenter**.
2. Cliquez sur le type de dimension qui contient la valeur de dimension à supprimer de vos paramètres filtrés. Une icône de filtre est affichée en regard de tout type de dimension qui contient une valeur de dimension filtrée.
3. Dans la liste des valeurs de dimension, désélectionnez les valeurs de dimension que vous souhaitez supprimer des paramètres de filtre.
4. Après avoir supprimé les paramètres de filtre non désirés, cliquez sur **Appliquer** pour envoyer vos modifications et mettre à jour la superposition.

Segmentation de valeurs de dimension au sein d'une superposition

Vous pouvez segmenter des valeurs de dimension au sein d'une superposition Analyse comparative cxOverstat.

Vous pouvez ajouter des segments de valeur de dimension à une superposition Analyse comparative pour isoler les valeurs de dimensions spécifiques dans le rapport.

Remarque : Une combinaison d'un maximum de 12 mesures, dimensions ou valeurs de dimensions sélectionnées peut être affichée dans une superposition Analyse comparative.

Par exemple, vous souhaiterez peut-être consulter les mesures de clic et de survol pour chaque navigateur qui utilisé pour afficher la page Web. Dans ce scénario, vous pouvez appliquer les segments de valeurs de dimensions à la superposition. Vous pouvez sélectionner jusqu'à six types de navigateurs pour les valeurs de dimensions. Cette combinaison de mesures sélectionnées et les valeurs de dimensions serait égal au maximum de 12 éléments qui peuvent être affichés dans la superposition.

Pour filtrer une valeur de dimension dans une superposition cxOverstat :

1. Depuis la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Sélectionnez le type de dimension que vous souhaitez segmenter dans le rapport.

   Seules les dimensions associées aux événements qui capturent des données pour la superposition peuvent être sélectionnées. Voir la rubrique "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Remarque : Vous pouvez entrer un type de dimension dans la zone de recherche. A mesure que vous tapez, la zone fournit une liste des types de dimensions correspondants. Vous pouvez sélectionner un nom de dimension dans la liste mise à jour.

3. Sélectionner les valeurs de dimension que vous souhaitez filtrer.

   La liste des valeurs de dimensions disponibles pour le type de dimension s'affiche.

   Remarque : Vous pouvez entrer une valeur de dimension dans la zone de recherche. A mesure que vous tapez, la zone fournit une liste de valeurs de dimensions correspondantes associées au type de dimension sélectionné. Vous pouvez sélectionner des valeurs dans la liste mise à jour.

4. Cliquez sur **Segmenter** pour soumettre vos modifications et mettre à jour la superposition avec les filtres sélectionnés. Si vous ne souhaitez pas appliquer les modifications, cliquez sur **Annuler**.

Suppression de segments de type dimension d'une superposition

Vous pouvez supprimer une valeur de dimension segmentée spécifique ou un type de dimension entier d'un rapport.

Pour retirer un type de dimension filtré :

1. Dans la barre d'outils située en haut de l'écran de superposition, cliquez sur **Filtrer**.

   Remarque : Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.

2. Placez votre curseur sur le type de dimension que vous souhaitez supprimer de vos paramètres de filtre.
3. Cliquez sur le **X** rouge en regard du type de dimension pour le supprimer de vos paramètres de filtre.
4. Une fois que vous avez supprimé tous les paramètres de filtre non désirés, cliquez sur **Appliquer** pour envoyer vos modifications et mettre à jour la superposition.

Pour retirer une valeur de dimension segmentée, voir «Suppression de filtres de valeurs de dimension d'une superposition», à la page 48.

Suppression de segments de valeur de dimension d'une superposition

Vous pouvez supprimer un type de dimension ou une valeur de dimension spécifique à partir d'une superposition Analyse comparative segmenté.

Pour supprimer une valeur de dimension filtrée :

1. Si vous visualisez une superposition Analyse comparative, cliquez sur **Filtrer ou segmenter**.
2. Cliquez sur le type de dimension qui contient la valeur de dimension à supprimer de vos paramètres de filtre. Une icône de segmentation est affichée en regard de tout type de dimension qui contient une valeur de dimension segmentée.
3. Dans la liste des valeurs de dimension, désélectionnez toutes les valeurs de dimension que vous souhaitez supprimer des paramètres de segmentation.

4. Une fois que vous avez supprimé tous les paramètres de filtre non désirés, cliquez sur **Appliquer** pour envoyer vos modifications et mettre à jour la superposition.

Pour supprimer un type de dimension segmenté, voir «Suppression d'un filtre de type dimension d'une superposition», à la page 47.

Utilisation d'une sous-requête pour définir une région de mise en évidence

Vous pouvez utiliser **Sous-requête** dans des rapports Carte thermique ou Analyse comparative pour définir une région de mise en évidence dans une page Web et afficher les événements liés à cxOverstat survenus dans cette région.

Vous pouvez cliquer sur **Sous-requête** dans la barre d'outils située en haut de l'écran pour mettre en évidence une région spécifique de la page Web que vous visualisez. Une fenêtre est dessinée sur l'écran pour identifier la région de mise en évidence. La fenêtre peut être redimensionnée et déplacée pour modifier votre mise en évidence. Pour redimensionner la fenêtre, utilisez votre souris pour faire glisser un côté ou un coin de la fenêtre pour augmenter ou réduire la taille de la fenêtre. Pour déplacer la fenêtre vers un nouvel emplacement de la page, placez votre souris dans la fenêtre, puis faites glisser la région vers un nouvel emplacement de la page.

En plus de la région mise en évidence, un menu s'affiche, qui montre tous les segments et mesures activés dans le rapport. Chaque segment et mesure est représenté par les mêmes icônes utilisées dans la légende de mesures (voir «Modification de l'affichage de la superposition Analyse comparative», à la page 26). L'icône pour chaque mesure est listée avec le nombre d'occurrences de la mesure dans la région sélectionnée. Vous pouvez effectuer un survol du pointeur sur un segment ou une mesure du menu, puis cliquer sur l'icône **Rapport** ( ) qui s'affiche pour analyser plus avant la mesure ou le segment dans le générateur de rapports IBM Tealeaf.

Pour fermer la fenêtre, cliquez sur le bouton **Fermer** ( ) situé dans le coin supérieur droit du menu qui affiche les mesures pour la région sélectionnée.

Exportation de données depuis cxOverstat

Lorsque vous utilisez BBR pour visualiser une session visiteur, vous pouvez exporter les données de mode d'utilisation cxOverstat dans un fichier PDF ou XML pour l'utiliser avec une autre application ou base de données.

Lorsque vous consultez une page Web compatible avec cxOverstat depuis une session visiteur dans BBR, vous pouvez exporter les données de mode d'utilisation cxOverstat vers un fichier PDF, XML ou Microsoft Excel. Vous pouvez ensuite importer les données depuis le fichier exporté dans une application ou une base de données pour générer des rapports, alimenter d'autres bases de données ou pour partager les données avec une autre unité commerciale.

Pour exporter des données cxOverstat :

1. Depuis le portail Tealeaf, visualisez une session dans BBR. Pour plus d'informations, voir le *Manuel d'utilisation d'IBM Tealeaf cxReveal*.

2. Cliquez sur une page dans la session configurée pour capturer les données cxOverstat. Si la page est activée pour utiliser cxOverstat, la page est restituée dans BBR et la section **Superpositions** dans la barre située en haut est activée.
3. Cliquez sur **Superpositions** et sélectionnez la superposition cxOverstat que vous souhaitez visualiser.
4. Cliquez sur **Exporter les données** ; sélectionnez ensuite le type de données en fonction duquel vous souhaitez que les données exportées soient mises en forme. Votre navigateur vous invite à ouvrir le fichier ou à sauvegarder le fichier. En fonction des sélections que vous effectuez, vous pouvez alors visualiser les données ou importer les données dans une autre application ou base de données.

Utilisation des liens d'exploration

En fonction de la superposition en cours, des liens d'exploration sont fournis pour ouvrir une liste de sessions qui contient toutes les sessions applicables ou un rapport préconfiguré dans le générateur de rapports. Ces liens d'exploration sont filtrés en fonction des données d'événement IBM Tealeaf cxOverstat et des filtres de dimension applicables au cours de la plage de dates configurée.

- Pour plus d'informations sur les superpositions IBM Tealeaf cxOverstat, voir «Aperçu des superpositions cxOverstat», à la page 13.
- Voir "Générateur de rapport Tealeaf" dans le document *guide de génération de rapports IBM Tealeaf*.
- Pour plus d'informations sur les listes de session, voir la rubrique "Recherche de données de session" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
- Pour plus d'informations sur les événements IBM Tealeaf cxOverstat, voir "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Remarque : Lorsque vous accédez à un générateur de rapports, le rapport est segmenté en fonction des dimensions applicables. La segmentation n'affiche pas les valeurs incluses dans la dimension. Si vous souhaitez afficher les valeurs d'une dimension, cliquez sur celle-ci et faites-la glisser du segment vers l'axe des X.

Remarque : Une fois que vous avez accédé à un rapport IBM Tealeaf cxOverstat, aucune des dimensions IBM Tealeaf cxOverstat ne peut être sélectionnée dans le sélecteur de dimension. Ces dimensions sont utilisées dans la définition de base du rapport et sont donc déjà sélectionnées.

- Pour plus d'informations sur ces dimensions, voir "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf*.
- Pour plus d'informations sur la sélection de dimensions dans le générateur de rapports, voir "Générateur de rapports Tealeaf" dans le *guide de génération de rapports IBM Tealeaf*.

Remarque : Si vous disposez de liens directs vers les sessions BBR ou que, pour une autre raison, le portail Web n'est pas affiché dans une fenêtre de navigateur, vous devrez peut-être désactiver le logiciel de blocage des fenêtres publicitaires contextuelles dans le navigateur Web avant de pouvoir procéder à des explorations en aval dans le portail. Pour plus d'informations, consultez la documentation de votre navigateur Web.

Présentation de la segmentation et des filtres de dimensions

Les filtres et la segmentation de dimensions peuvent être utilisés pour personnaliser les données affichées dans le rapport.

Filtrage de dimension

Vous pouvez filtrer des dimensions depuis toute superposition cxOverstat pour supprimer un ensemble de données non désirées du rapport. Le filtrage des dimensions à partir d'un rapport peut rendre le rapport plus facile à comprendre et à analyser.

Segmentation de dimension

Vous pouvez segmenter des dimensions dans une superposition Analyse comparative cxOverstat pour identifier les segments de données spécifiques au sein d'un rapport. La segmentation des dimensions dans un rapport peut fournir plus de détails dans un rapport et vous aider à analyser les interactions clients avec une page Web.

Barre d'outils Zoom et navigateur de page

Pour découvrir de manière plus détaillée des données de superposition IBM Tealeaf cxOverstat, vous pouvez utiliser la barre d'outils Zoom pour changer le niveau de zoom. Si nécessaire, vous pouvez repositionner le port de vue sur la page de session pour activer la consultation des parties zoomées de la page actuellement affichée. En utilisant ces outils, vous pouvez examiner de manière détaillée toute zone d'une superposition IBM Tealeaf cxOverstat afin d'analyser de manière détaillée les activités de mode d'utilisation.

Les icônes suivantes sont utilisées pour contrôler les outils de navigation de zoom et de la page.

Tableau 7. Outils Zoom et Navigateur de page

Icône	Description
	Icône Zoom Cliquez sur l'icône Zoom pour afficher le curseur de zoom.
	Curseur de zoom Utilisez le curseur de zoom pour augmenter ou réduire progressivement la taille de l'image qui s'affiche. Vous pouvez également cliquer sur les icônes + et – pour augmenter ou diminuer le pourcentage de zoom. Par défaut, le rapport de zoom est défini sur 100 %.
	Icône du navigateur de page Utilisez le navigateur de page pour faire défiler l'image affichée pour le port de vue active.

Modification du facteur de zoom

Vous pouvez effectuer un zoom avant ou un zoom arrière à l'aide de la barre d'outils Zoom.

Pour ouvrir la barre d'outils Zoom, cliquez sur l'icône Zoom ( ) dans la barre d'outils. La barre d'outils Zoom s'affiche.

Figure 8. Barre d'outils Zoom

Dans la partie supérieure de la barre d'outils Zoom, le facteur de zoom en cours s'affiche. Le facteur `100%` indique qu'aucun zoom avant ou arrière n'est appliqué à la page.

- Pour effectuer un zoom avant, cliquez sur l'icône Plus (+).
- Pour effectuer un zoom arrière, cliquez sur l'icône Moins (-).
- Vous pouvez utiliser le curseur pour changer le facteur de zoom et lui attribuer une valeur spécifique.
- Pour redéfinir le facteur de zoom et lui attribuer la valeur `100 %`, cliquez sur l'icône Réinitialiser ( ) au bas de la barre d'outils Zoom.

Utilisation du navigateur de page

Si nécessaire, vous pouvez utiliser le navigateur de page dans la partie inférieure de la page pour repositionner le port de vue sur la page. Après avoir effectué un zoom avant sur une section de la page, vous pouvez utiliser le navigateur de page pour changer la zone active de la page affichée dans BBR.

- Pour faire basculer l'affichage du navigateur de page, cliquez sur l'icône de ce dernier ( ).

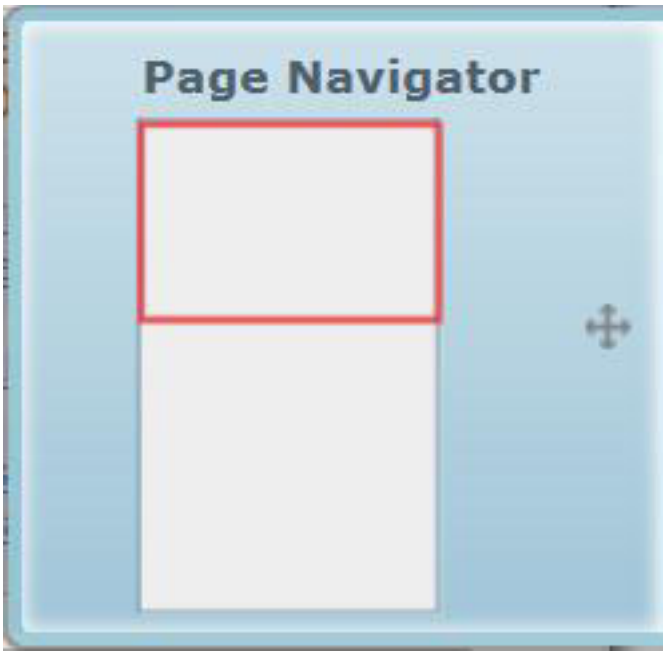


Figure 9. Navigateur de page

- Pour repositionner le port de vue dans l'écran BBR, cliquez sur le rectangle rouge et faites-le glisser dans le navigateur de page. L'écran BBR est automatiquement mis à jour.
- Cliquez sur l'icône à l'intérieur du navigateur de page pour masquer ce dernier.

Chapitre 5. Mise en événement pour cxOverstat

IBM Tealeaf cxOverstat active la capture des informations de mode d'utilisation provenant de l'expérience Web du visiteur, telles qu'elles sont détectées sur le client et transmises à Tealeaf. Ces informations sont collectées de manière anonyme à des fins de génération de rapports. Les événements peuvent être utilisés pour spécifier des conditions spécifiques (comme une période de temps) pour l'enregistrement des informations.

Remarque : IBM Tealeaf cxOverstat est un produit faisant l'objet d'une licence à part de la plateforme IBM Tealeaf CX. Pour plus d'informations, contactez votre interlocuteur.

Lorsque les scripts Java IBM Tealeaf cxOverstat sont déployés sur des pages ou des vues écran de votre application Web, les données de mode d'utilisation telles que l'emplacement X-Y, l'emplacement relatif et le point focal sont capturés et transmis à Tealeaf. Un ensemble d'événements fourni est conçu pour capturer les données de mode d'utilisation.

- Vous pouvez, le cas échéant, associer d'autres événements aux dimensions de mode d'utilisation en utilisant les modèles de groupe de rapports qui sont fournis par Tealeaf.

Dans cette section, vous en saurez plus sur les données de mode d'utilisation qui sont capturées pour IBM Tealeaf cxOverstat, les objets de données qui sont fournis par Tealeaf pour leur enregistrement, ainsi que d'autres possibilités de mise en événement pour ces mêmes données de mode d'utilisation.

- La longueur maximale des valeurs sélectionnées de texte pour les attributs et les événements est de 256 caractères.

Données de mode d'utilisation cxOverstat

Les données IBM Tealeaf cxOverstat sont soumises à partir de la solution IBM Tealeaf CX UI Capture SDK, lorsqu'elles ont été activées pour IBM Tealeaf cxOverstat.

Les données IBM Tealeaf cxOverstat sont disponibles aux formats suivants :

Type Description

Analyse comparative
Grâce à la superposition Analyse comparative, vous pouvez visualiser les mesures sélectionnés pour une page Web et appliquer les segments et les filtres spécifiques pour créer des rapports personnalisés.

- Pour plus d'informations sur cette fonction, voir "Superposition Analyse comparative" dans le manuel *IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*.

Mappage thermique
Identifie les régions sur une page ou vue d'écran où les visiteurs cliquent, qu'un objet ait ou non été sélectionné.

- Pour plus d'informations sur cette fonction, voir "Utilisation des cartes thermiques" dans le manuel *IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Mappage d'attention
Identifie les régions d'une page ou vue d'écran les plus fréquemment affichées dans le navigateur du visiteur.

- Pour plus d'informations sur cette fonction, voir "Utilisation des cartes d'attention" dans le manuel *IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*.

Formulaire
Identifie les activités du visiteur sur les formulaires d'une page ou d'une vue d'écran.

- Pour plus d'informations sur cette fonction, voir "Utilisation de l'analyse de formulaire" dans le manuel *IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*.

Liens Identifie les liens les plus fréquemment sélectionnés par les visiteurs sur une page ou une vue d'écran.

- Pour plus d'informations sur cette fonction, voir "Utilisation de l'analyse de lien" dans le manuel *IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*.

Mise en événement du mode d'utilisation

Pour prendre en charge le suivi et l'enregistrement des activités de mode d'utilisation sur votre application Web, IBM Tealeaf fournit un ensemble d'objets d'événement afin de traiter les données de mode d'utilisation soumises au format JSON à partir de l'environnement de capture côté client.

Pour plus d'informations sur le schéma, voir la rubrique relative à la référence de schéma d'objet JSON Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client*.

- Pour plus d'informations sur les propriétés relatives à IBM Tealeaf cxOverstat, voir la rubrique relative aux propriétés JSON Tealeaf dans le document *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client*.

Les objets cxOverstat doivent être activés

En plus de fournir les fonctions de recherche et de génération de rapports standard, les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont également utilisés par l'application demode d'utilisation elle-même. Par exemple, lorsque l'utilisateur Tealeaf choisit d'afficher la superposition d'analyse de formulaire dans la relecture sur navigateur, les composants de mode d'utilisation dans BBR recherchent dans la base de données de génération de rapports les données d'événement relatives à l'analyse de formulaire pour la page en cours ou la vue écran.

Remarque : Pour une capture et un affichage corrects des données de mode d'utilisation dans les superpositions IBM Tealeaf cxOverstat de relecture sur navigateur, tous les attributs de hit, les événements et les dimensions doivent être activés via le gestionnaire d'événements. Par défaut, ces objets sont installés et activés. Leur désactivation peut désactiver les données et la fonctionnalité de mode d'utilisation.

Dimensions fondées sur les objectifs

Par défaut, Tealeaf publie les données d'événement dès que le canister les détecte et les traite. Toutefois, les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont configurés pour publier leurs données d'événement à la fin de la session. Les valeurs d'événement détectées lors du déclenchement de l'événement sont enregistrées mais l'enregistrement n'est pas effectué tant que l'utilisateur n'a pas mis fin à la session ou que le délai d'attente de session n'a pas expiré. Cette méthode pour la

publication d'événement active la prise en charge de la capture des valeurs de dimension associées à l'événement depuis la dernière occurrence dans la session.

Par exemple, supposons que vous utilisiez une dimension pour savoir si un achat a été effectué. Etant donné que ces informations ne sont pas connues avant la fin de la session, vous pouvez différer la publication des événements IBM Tealeaf cxOverstat et des dimensions liées à la fin de la session afin que la réponse définitive (Oui ou Non) soit capturée dans la valeur de dimension.

Remarque : Tous les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont configurés de telle sorte que leurs données soient publiées à la fin de la session. Ce paramètre ne peut pas être modifié pour ces événements.

Voir la rubrique relative aux dimensions fondées sur les objectifs dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Stockage de données

Une fois les événements et les attributs IBM Tealeaf cxOverstat déclenchés, ils sont enregistrés aux emplacements standard pour Tealeaf.

Session

Lorsque le moteur d'événements détecte un événement, il enregistre ce dernier en tant que données dans la demande du hit où se produit l'événement en même temps que toute donnée dimensionnelle liée. IBM Tealeaf Les événements cxOverstat sont enregistrés de cette manière.

Vous trouverez ci-dessous un enregistrement exemple de l'association événement/dimension dans une demande :

- Ces éléments de données sont placés à la fin de la demande de chaque événement déclenché sur le hit.

```
[TLFID_359]
Searchable=True
TLFID=359
TLFactValue=200
TLDimHash1=C6F8B06175B0630687EB80DF913A30CE
TLDimHash2=B0437419D4F0575FABDB726AAE61039C
TLDimHash3=3CFBA54F6873DFD55B0B09D32910B20E
TLDimHash4=0BDB5F014A7574C3B6DCCAD319321FED
TLDimHash5=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash6=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash7=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDimHash8=7954797EAEBD4BD8B816EA63AF1CE05A
TLDim1=/store/defaultpage
TLDim2=www.straussandplesser.com
TLDim3=store
TLDim4=206.169.17.19
TLDim5=TLT$NULL
TLDim6=TLT$NULL
TLDim7=TLT$NULL
TLDim8=TLT$NULL
```

Pour l'association événement/dimension répertorié (`[TLFID_359]`), la valeur d'événement (`TLFactValue`) est enregistré pour l'événement pouvant être recherché.

- Sous la valeur d'événement, chaque valeur de dimension possible est répertoriée sous forme hachée (`TLDimHash`) et standard (`TLDim`).

- Les valeurs de dimension hachées sont stockées afin de prendre en charge la recherche de valeurs de dimension comportant plus de 32 caractères. Voir "Recherche des données de session" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
- Pour plus d'informations sur la vue Demande dans BBR, voir "Relecture sur navigateur CX" dans le manuel *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation*.
- Pour plus d'informations sur les données enregistrées pour les événements et les dimensions dans la demande, voir la section **[TLFID_]** de la rubrique "RealiTea Viewer - Vue Demande" du manuel *IBM Tealeaf RealiTea Viewer - Guide d'utilisation*.

Base de données

Les données de mode d'utilisation sont enregistrées en tant que décomptes d'événements pour les événements de mode d'utilisation prédéfinis. Ces données sont enregistrées dans la base de données de génération de rapports en tant que données d'événement normales. Lorsqu'une page ou une vue ScreenView affichant des données de mode d'utilisation s'affiche dans BBR, l'application interroge la base de données de génération de rapports afin d'afficher le nombre d'événements correct dans la superposition sélectionnée

Attributs d'étape cxOverstat

Pour faciliter le suivi des données de mode d'utilisation soumises à partir d'UI Capture, Tealeaf fournit un ensemble d'attributs d'étape pour effectuer le suivi de ces informations.

- Lorsque IBM Tealeaf cxOverstat est sous licence et activé, ces attributs sont automatiquement activés et Tealeaf effectue le suivi des données de mode d'utilisation.

  Remarque : Si vous disposez d'une licence IBM Tealeaf cxOverstat pour une installation Tealeaf existante, vous devez utiliser le programme de mise à niveau Tealeaf pour installer les objets d'événement IBM Tealeaf cxOverstat. Voir "cxOverstat - Installation et configuration" dans le manuel *IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*.
- Un attribut d'étape est un attribut de hit qui est configuré pour effectuer le suivi des valeurs enregistrées dans les données JSON soumises à partir d'un environnement de capture côté client. Voir "Evénements basés sur des étapes" dans le document *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.
- Dans l'onglet Evénements, ces attributs d'étape se trouvent dans `Attributs d'étape système`.
- Pour plus d'informations sur les attributs d'étape relatifs à IBM Tealeaf cxOverstat, voir "Propriétés JSON Tealeaf" dans le manuel *IBM Tealeaf Données d'environnement de capture côté client - Guide d'intégration*.
  - Pour plus d'informations sur tous les objets d'événement fournis par Tealeaf, voir la rubrique relative à la référence d'objet d'événement standard Tealeaf dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements Tealeaf*.

Evénements cxOverstat

Pour que les événements de mode d'utilisation fonctionnent correctement, vous devez disposer de données de dimension. Les événements suivants sont fournis par Tealeaf pour IBM Tealeaf cxOverstat et associés à un ensemble préconfiguré de dimensions.

- Dans l'onglet Evénements, ces événements se trouvent dans la zone `Evénements d'étape système`.
- Les événements bloc de construction ne s'affichent pas du tout dans le portail.
- Par défaut, les événements autres que bloc de construction pour IBM Tealeaf cxOverstat sont configurés pour être affichés dans le portail à des fins de recherche et de génération de rapports. Toutefois, ils sont configurés pour ne pas être affichés dans les listes de sessions du portail, qui incluent QuickView et la liste de pages. Alors que vous pouvez modifier les définitions d'événement afin qu'elles s'affichent dans ces vues, il est possible qu'elles s'affichent dans chaque session et donc perturbent l'affichage. Voir la rubrique relative à l'onglet Evénements TEM dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Remarque : A l'exception de l'ajout ou de la suppression des dimensions que vous avez créées, ne modifiez pas ces événements d'étape système. Ne modifiez pas les définitions d'événement ou ne supprimez aucune des dimensions répertoriées pour chaque événement.

Principaux événements de génération de rapports

La durée d'affichage de la carte d'attention, les clics, et les visites des zones de formulaires sont les principaux événements utilisés pour la génération de rapports sur les données IBM Tealeaf cxOverstat.

Tableau 8. Principaux événements de génération de rapports

Nom de l'événement	Description	Dimensions par défaut
Etape - Mode d'utilisation - Heure d'affichage de l'ordonnée de la carte d'attention	Temps d'attention (Y) Evénement pour les données de mode d'utilisation	• Etape - URL de la vue d'écran • Etape - Vue écran • Etape - Mode d'utilisation - Ordonnée de la tranche focale • Etape - Mode d'utilisation - Hauteur de la fenêtre d'affichage
Etape - Mode d'utilisation - Clic	Cliquez sur l'événement pour les données de mode d'utilisation. Cet événement est utilisé pour des analyses de comparaison, des cartes thermique, et des données d'analyse de lien.	• Etape - URL de la vue d'écran • Etape - Vue écran • Etape - ID cible • Etape - Coordonnées par rapport à la cible
Etape - Mode d'utilisation - Visite des zones de formulaire	Visites de zones + temps de passage pour événement pour les données de mode d'utilisation	• Etape - URL de la vue d'écran • Etape - Vue écran • Etape - ID cible

Au moyen de viaTealeaf, vous pouvez accéder à un ensemble de rapports configurés pour les données de mode d'utilisation soumises à Tealeaf.

Evénements de bloc de construction

Un événement "bloc de construction" est disponible dans le canister à court terme lors de la capture de la session. Cet événement arrive à expiration lors de la fermeture de la session et de son déplacement dans le canister à long terme. Il n'est pas possible d'utiliser d'événements bloc de construction pour la recherche ou la génération de rapports.

Voir l'onglet relatif aux événements TEM dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Le tableau suivant décrit les événements bloc de construction définis. Il est peu probable qu'il soit nécessaire de modifier ces événements.

Tableau 9. Evénements bloc de construction (BB)

Nom d'événement	Description	Dimensions par défaut
Etape - Vue d'écran (BB)	(Bloc de construction) Dernière vue écran à partir du message LOAD de la vue écran	Aucun
Etape - URL de la vue d'écran (BB)	(Bloc de construction) Dernière URL à partir du message LOAD de la vue écran	Aucun
Etape - Mode d'utilisation - Hauteur de la fenêtre d'affichage de la carte d'attention	Hauteur de fenêtre d'affichage normalisée (hauteur minimale de la fenêtre d'affichage ou de la page) **Remarque :** Il est possible de consulter et de modifier cet événement dans JavaScript uniquement.	Aucun
Etape - Mode d'utilisation - Ordonnée de la tranche focale (BB)	(Bloc de construction) Evénement BB de la tranche focale pour les données de mode d'utilisation **Remarque :** Il est possible de consulter et de modifier cet événement dans JavaScript uniquement.	Aucun
Etape - Mode d'utilisation - ID cible + Type (BB)	(Bloc de construction) Combine l'ID cible avec le type d'ID en une chaîne unique **Remarque :** Il est possible de consulter et de modifier cet événement dans JavaScript uniquement.	Aucun

- Pour plus d'informations sur les événements se rapportant à IBM Tealeaf cxOverstat, voir les propriétés JSON dans Tealeaf", dans le document *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client*.
  - Pour plus d'informations sur tous les objets d'événement fournis par Tealeaf, voir la rubrique relative à la référence d'objet d'événement standard Tealeaf dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Dimensions cxOverstat

Pour capturer des données IBM Tealeaf cxOverstat à des fins de génération de rapports, Tealeaf fournit un jeu de dimensions permettant de stocker les données de mode d'utilisation client.

Pour localiser ces dimensions, entrez `Step` dans la zone de texte du filtre de l'onglet **Dimensions**.

Tableau 10. Dimensions cxOverstat

Nom de la dimension	Description	Evénement source
Etape - Vue écran	Enregistre la dernière vue écran pour chaque message LOAD de la vue écran	Etape - Vue d'écran [BB]
Etape - URL de la vue d'écran	Enregistre la dernière URL pour chaque message LOAD de la vue écran	Etape - URL de la vue d'écran [BB]
Etape - ID cible	ID de l'objet en cours de traitement	Etape - Mode d'utilisation - ID cible + Type [BB]

Tableau 10. Dimensions cxOverstat (suite)

Nom de la dimension	Description	Evénement source
Etape - Coordonnées par rapport à la cible	Enregistre l'emplacement relatif de l'action fondée sur l'objet en cours de traitement	Etape - Coordonnées par rapport à la cible
Etape - Mode d'utilisation - Ordonnée de la tranche focale	Enregistre la tranche focale Y. • La dimension inclut une liste blanche prédéfinie de valeurs pour le compartimentage des tranches à des fins de génération de rapports.	Etape - Mode d'utilisation - Ordonnée de la tranche focale [BB]
Etape - Mode d'utilisation - Hauteur de la fenêtre d'affichage	Hauteur de la fenêtre d'affichage pour l'explorateur présentant les superpositions de mode d'utilisation • La dimension inclut une liste blanche prédéfinie de valeurs pour le compartimentage des tranches à des fins de génération de rapports.	Etape - Mode d'utilisation - Heure d'affichage de l'ordonnée de la carte d'attention

Pour plus d'informations sur les dimensions relatives à IBM Tealeaf cxOverstat, voir la rubrique relative aux propriétés JSON Tealeaf dans le *IBM Tealeaf - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client*.

Pour plus d'informations sur tous les objets d'événement fournis par Tealeaf, voir la rubrique relative à la référence d'objet d'événement standard Tealeaf dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Groupes de rapports cxOverstat

IBM Tealeaf cxOverstat propose un ensemble de groupes de rapports qui contiennent les dimensions IBM Tealeaf cxOverstat fournies. Ces groupes de rapports sont prédéfinis afin de contenir uniquement les dimensions requises pour IBM Tealeaf cxOverstat.

La liste suivante affiche les dimensions suivantes :

- Mode d'utilisation - Carte d'attention
- Mode d'utilisation - Clic
- Mode d'utilisation - Analyse de formulaire

IBM Tealeaf vous recommande de créer des groupes de rapports distincts à utiliser avec les dimensions du système IBM Tealeaf cxOverstat, puis d'ajouter des dimensions en fonction de vos besoins. Ces groupes de rapports personnalisés peuvent être ajoutés, modifiés et supprimés lorsque cela est nécessaire.

Remarque : Une fois qu'une dimension est ajoutée à un groupe de rapports et validée dans la base de données, elle ne peut pas être supprimée. Etant donné que vous n'êtes pas autorisé à supprimer les groupes de rapports IBM Tealeaf cxOverstat par défaut des événements IBM Tealeaf cxOverstat, les dimensions ajoutées à ces groupes de rapports sont conservées en permanence.

Modèles de groupes de rapports cxOverstat

Pour IBM Tealeaf cxImpact, le modèle de groupe de rapports de base est `Standard`. Il rapports prend en charge jusqu'à quatre dimensions de votre choix.

Pour IBM Tealeaf cxOverstat, si vous choisissez d'associer les données de mode d'utilisation avec d'autres dimensions pour la génération de rapports concernant plusieurs dimensions, vous pouvez utiliser des modèles de groupe de rapports en tant que base pour la création de nouveaux groupes de rapports. Un tel modèle contient des dimensions préconfigurées pour un nouveau groupe de rapports lorsqu'il est créé. Le modèle de groupe de rapports peut être sélectionné lorsque vous créez un groupe de rapports.

Remarque : Vous pouvez créer plusieurs groupes de rapports personnalisés à partir de ces modèles. Seuls les groupes de rapports fondés sur ces modèles associés sont disponibles pour les événements de mode d'utilisation.

Remarque : Vous ne pouvez pas créer de modèles de groupe de rapports.

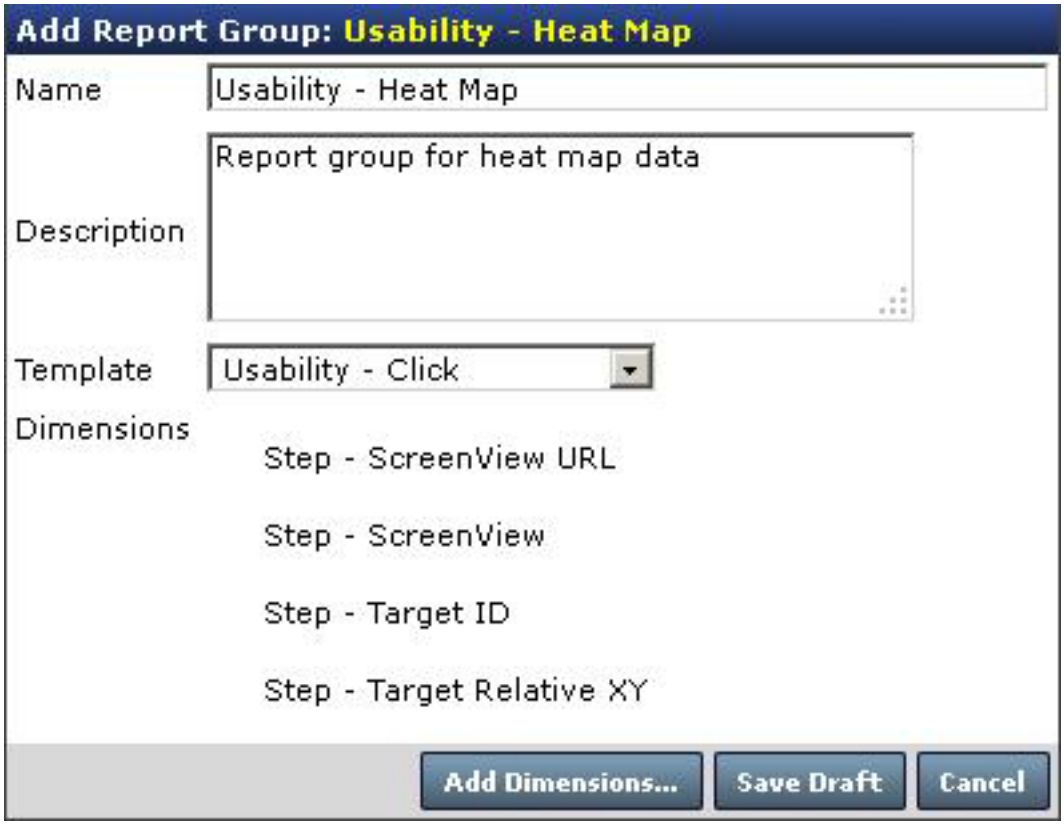


Figure 10. Création de groupes de rapports avec un modèle Mode d'utilisation

Les modèles de groupe de rapports suivants sont disponibles à des fins de capture pour IBM Tealeaf cxOverstat :

Remarque : Un groupe de rapports créé à partir d'un des modèles de groupe de rapports IBM Tealeaf cxOverstat peut contenir jusqu'à huit dimensions.

Remarque : Une fois que vous sélectionné un modèle de groupe de rapports, ce choix supprime automatiquement toutes les dimensions du groupe de rapports et les dimensions du nouveau modèle de groupe de rapports sélectionné sont utilisées.

Tableau 11. Modèles de groupes de rapports cxOverstat

Nom	Description
`Mode d'utilisation - Clic`	Les événements fonctionnent sur des analyses de comparaison, une carte thermique ou les données d'analyse de lien nécessitent ces dimensions contextuelles
`Mode d'utilisation - Carte d'attention`	Les événements fonctionnant sur ces données de carte d'attention requièrent ces dimensions contextuelles
`Mode d'utilisation - Analyse de formulaire`	Les événements fonctionnant sur les données d'analyse de formulaire requièrent ces dimensions contextuelles

Voir la rubrique relative à l'onglet Dimensions TEM dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Suivi d'autres événements de mode d'utilisation

La solution IBM Tealeaf CX UI Capture SDK fournit plus de données de mode d'utilisation qui ne sont pas capturées nativement par Tealeaf. Plus spécifiquement, vous pouvez créer des messages d'étape personnalisés pour soumettre les données qui vous intéressent relatives aux activités client de votre application Web.

Voir "Evénements basés sur des étapes" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Dimensions fondées sur les objectifs

Par défaut, les événements Tealeaf et les objets liés aux événements, tels que les dimensions, sont enregistrés dès qu'ils surviennent. Cette réactivité immédiate garantit que l'activité d'événement et les données contextuelles sont capturées dès qu'un instantané de l'état actuel de la session ou de l'application est effectué.

Les dimensions fondées sur les objectifs permettent de segmenter la génération de rapports en fonction des facteurs déterminés après l'occurrence actuelle de l'événement. Par exemple, vous pouvez souhaiter effectuer le suivi du nombre d'utilisateurs ayant déclenché une recherche dans votre application Web et qui n'ont pas réussi à mener à terme un achat. Etant donné qu'il n'est pas possible d'évaluer cet événement d'échec tant que tous les hits de la session n'ont pas été traités, vous devez différer à la fin de la session, la tabulation de l'autre événement, qui effectue le suivi de la recherche et qui n'aboutit pas. Ainsi, vous pouvez définir les événements actuels pour mesurer l'efficacité des objectifs métier de la session.

Présentation générale

Avec les dimensions fondées sur les objectifs, les événements se déclenchent lorsqu'ils surviennent, mais les données ne sont pas publiées avant la fin de la session afin que toutes les données requises évaluent correctement que l'événement est tabulé. Les événements qui sont configurés pour être évalués à la fin de la session ne sont pas publiés tant que la session est en cours. A la fin de la session, la dernière valeur connue de chaque dimension est à nouveau chargée dans les occurrences d'événement précédentes dans la session.

Par exemple, l'événement qui identifie le moment où un utilisateur accède au panier se produit lors du hit 6 bien qu'il existe des références aux données dimensionnelles chargées par cet événement précédemment dans la session, lors des hits 2 et 4.

Vous pouvez configurer l'événement afin qu'il capture correctement l'événement sur le hit 6 puis l'appliquer aux précédentes valeurs dimensionnelles de la session.

Par exemple, l'événement `Went to Cart` se déclenche sur le hit 6 et le groupe de rapports `Shopping Cart` qui se déclenche sur les hits 2 et 4 inclut une valeur `YES` pour la dimension `Went to Cart`. L'événement de remplissage n'est pas encore déclenché au moment de l'enregistrement du groupe de rapports sur les hits précédents.

Remarque : Etant donné que les données ne sont pas chargées avant la fin de la session, il est impossible de rechercher des événements ou des dimensions fondées sur les événements, ou de générer de rapports pour ces derniers, tant que la session n'est pas terminée.

Différences par rapport aux événements de fin de session

Un événement GBD peut avoir lieu plusieurs fois dans une session. Un événement qui est configuré pour se déclencher à la fin de la session se produit une seule fois. Par conséquent, l'événement de fin de session ne contient aucun contexte relatif au hit sur lequel l'événement GBD s'est produit.

Publication d'événement

Le déclenchement d'un événement et sa publication sont deux mécanismes différents :

- Déclenchement : Lorsqu'un événement a la valeur `true`, il est considéré comme "déclenché". Dans le canister, lorsqu'un événement est déclenché, un marqueur de l'événement est enregistré sur le hit de l'événement où il a été évalué.
- Publication : Un événement est considéré comme publié lorsque le canister rend disponible l'événement et ses données enregistrées pour d'autres services Tealeaf, tels l'indexation de recherche et le collecteur de données.

Par défaut, le canister publie un événement et ses données dimensionnelles associées dès que possible après son déclenchement. Avec les dimensions fondées sur les objectifs, l'événement et ses données ne sont pas disponibles avant la fin de la session, même si l'événement se déclenche normalement.

GBD a des conséquences sur les événements et les dimensions :

- Evénements : Les événements qui utilisent les dimensions fondées sur les objectifs sont évalués et déclenchés normalement. Les résultats de l'évaluation de l'événement ne sont pas placés dans la base de données ou les index de recherche avant la fin de la session.
  - Les événements GBD peuvent être utilisés en tant que blocs de constructions pour les autres événements entre le déclenchement et la fin de la session. Ils se comportent normalement à la seule exception que les dimensions fondées sur les objectifs ne doivent pas être référencées.
- Dimensions : les dimensions fondées sur les objectifs ne sont pas évaluées avant la fin de la session. Ces dimensions ont jusqu'à cette étape la valeur `NULL`.

  Remarque : Ne référencez pas la valeur d'une dimension fondée sur les objectifs dans un autre événement. Les valeurs sont toujours de type `NULL`.

  - Même pour les autres événements Fin de session, il n'est pas possible de garantir que les valeurs de dimension sont chargées lors de l'évaluation de l'autre événement. Il est toujours possible d'enregistrer des éléments null pour les dimensions associées aux autres événements Fin de session.
- Alertes : Etant donné que les alertes n'utilisent pas de dimensions, les alertes déclenchées sur les événements GBD sont générées lors du déclenchement de l'événement et non lors de la publication de l'événement.
- Attributs de session : Les attributs de session définis par l'utilisateur qui référencent les événements GBD sont mis à jour lors du déclenchement de l'événement et non lors de la publication de l'événement.

Lorsqu'un événement est publié, l'index de recherche est chargé avec la valeur d'événement et les valeurs de dimension associées. Si la dimension est configurée pour la publication différée et que l'événement est immédiatement publié, l'index de recherche est alors chargé avec la valeur d'événement correcte, bien que toutes les dimensions fondées sur les objectifs soient enregistrées avec des valeurs `NULL`. En forçant la publication de l'événement et de la dimension à la fin de la session, les valeurs correctes pour l'événement et la dimension sont enregistrées pour l'indexation.

Remarque : Le but des dimensions fondées sur les objectifs est de prendre en charge l'évaluation ultérieure des dimensions. Ainsi, tous les événements qui utilisent les dimensions fondées sur les objectifs doivent être publiés en fin de session et par conséquent IBM® Tealeaf cxOverstat ne contient pas de données sur les sessions actives.

Remarque : Pour cette version, les seuls événements configurés pour les dimensions fondées sur les objectifs sont des événements IBM Tealeaf cxOverstat. Aucun autre événement ne peut être configuré en tant qu'événement GBD. Voir "Mise en événement pour cxOverstat" dans le document IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements.

Activation des dimensions fondées sur les objectifs

Pour chaque serveur de traitement, les dimensions fondées sur les objectifs sont activées par défaut. Lorsqu'il est activé, un serveur de traitement détecte les paramètres des événements et des dimensions et publie les données en conséquence.

- Les dimensions fondées sur les objectifs sont activées via la configuration brute de chaque canister. Voir "Configuration du Canister CX" dans le manuel de configuration d'*IBM Tealeaf CX*.

Tous les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont automatiquement configurés pour une publication différée.

- Voir «Evénements de type dimension fondée sur les objectifs», à la page 66.

Il est possible de configurer les dimensions individuelles qui font partie de groupes de rapports IBM Tealeaf cxOverstat afin qu'elles soient évaluées et publiées à la fin de la session.

- Voir «Dimensions fondées sur les objectifs et groupes de rapports», à la page 66.

Evénements de type dimension fondée sur les objectifs

Remarque : Etant donné que les événements IBM Tealeaf cxOverstat sont configurés pour être publiés à la fin d'une session, IBM Tealeaf cxOverstat ne contient aucune donnée sur les sessions actives.

Remarque : Pour cette version, les seuls événements configurés pour les dimensions fondées sur les objectifs sont des événements IBM Tealeaf cxOverstat. Aucun autre événement ne peut être configuré en tant qu'événement GBD. Voir "Mise en événement pour cxOverstat" dans le manuel *IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements*.

Dimensions fondées sur les objectifs et groupes de rapports

Par défaut, les dimensions sont évaluées dès que l'événement survient. Vous pouvez éventuellement configurer des dimensions individuelles à évaluer à la fin de la session.

Les dimensions fondées sur les objectifs peuvent être utilisées uniquement dans les groupes de rapports IBM Tealeaf cxOverstat. Vous pouvez utiliser conjointement des dimensions différées ou des dimensions non différées dans le même groupe de rapports IBM Tealeaf cxOverstat. Ces groupes de rapports peuvent être associés uniquement avec des événements IBM Tealeaf cxOverstat.

Chapitre 6. Utilisation de cxOverstat Snapshot

Avec cxOverstat Snapshot, vous pouvez capturer les états des pages Web actives et les sauvegarder dans la galerie des instantanés. Cette sauvegarde simplifie l'accès aux données cxOverstat pour les pages Web sélectionnées.

cxOverstat Snapshot capture l'état actuel d'une page Web compatible avec cxOverstat, ainsi que toutes les données généralement affichées dans les superpositions cxOverstat.

Vous pouvez grouper des instantanés en piles, ce qui revient à les organiser en différents dossiers. Les piles sont des collections d'instantanés. Elles vous permettent d'accéder facilement aux superpositions de certaines pages et aux données que vous utilisez le plus fréquemment. Vous pouvez ajouter des balises aux instantanés et aux piles pour faciliter la recherche ultérieure de ces éléments.

Installation de l'extension cxOverstat de capture d'instantanés

Vous devez installer l'extension Firefox pour prendre des instantanés.

Vous devez avoir installé Firefox sur votre machine.

Vous êtes invité à installer cette extension lorsque vous vous connectez à cxOverstat Snapshot à l'aide de Firefox.

1. Connectez-vous au portail Tealeaf dans votre navigateur Firefox.
2. Accédez à Analyser dans la barre de navigation supérieure et sélectionnez Instantanés dans le menu déroulant.
3. Suivez les invites relatives à l'installation de Firefox. Une fois installée, l'extension apparaît dans la barre d'outils de votre navigateur avec les icônes suivantes : et .

Prise d'instantanés

Vous pouvez prendre des instantanés à l'aide du raccourci clavier ou de l'extension. Avec le raccourci clavier, vous pouvez utiliser la souris pour déclencher certains événements, par exemple cliquer sur des éléments ou les survoler, tout en capturant un instantané de l'écran. L'extension vous permet de capturer l'état d'une page Web en cliquant sur un bouton.

Personnalisation du raccourci clavier

Vous avez la possibilité d'utiliser un raccourci clavier pour prendre des instantanés. Un raccourci est une combinaison de touches que vous pouvez personnaliser comme vous le souhaitez.

Pour personnaliser le raccourci clavier :

1. Dans la barre latérale de droite, cliquez sur la flèche déroulante affichée en regard des paramètres.
2. Vous pouvez alors saisir le raccourci de votre choix dans la zone de formulaire.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Prise d'instantanés

Vous pouvez prendre un instantané des pages Web spécifiques que vous souhaitez analyser.

Remarque : Avant de capturer votre instantané, il est recommandé de vider le cache du navigateur avant de charger une page, ou de désactiver complètement la mise en cache du navigateur afin d'éviter tout écart lors de la prise d'instantané. Pour désactiver la mise en cache dans Firefox, définissez votre navigateur sur "Ne pas retenir l'historique".

1. Accédez à la page Web pour laquelle vous souhaitez prendre des instantanés.
2. Cliquez sur l'extension Firefox.
3. Si vous n'êtes pas déjà connecté, une fenêtre en incrustation s'affiche, vous invitant à vous connecter au portail Tealeaf.
4. Appuyez sur votre raccourci clavier pour prendre un instantané. Une image est créée, puis sauvegardée dans la galerie.
5. Une fois l'instantané pris, un menu s'affiche, dans lequel vous pouvez entrer des informations sur votre instantané. Entrez un nom, ajoutez des balises et déplacez l'instantané vers la pile appropriée.

Vous pouvez accéder à vos instantanés sauvegardés dans la galerie des instantanés cxOverstat.

Utilisation des instantanés

Avec la galerie d'instantanés cxOverstat, vous pouvez afficher votre collection d'instantanés, modifier les propriétés des instantanés, afficher les superpositions, supprimer des instantanés ou les organiser en différentes piles.

Changement de nom d'un instantané

Vous pouvez renommer un instantané afin d'améliorer l'organisation et simplifier la localisation des instantanés.

1. Cliquez à l'aide du bouton droit de la souris sur le nom affiché dans la galerie. Un formulaire dans lequel le nom actuel de l'instantané est mis en évidence s'affiche.
2. Entrez un nouveau nom pour l'instantané sélectionné.

Ajout de balises à un instantané

Vous pouvez ajouter des balises à des instantanés pour améliorer l'organisation et simplifier la localisation des instantanés.

1. Sélectionnez **Aperçu** pour la pile de votre choix.
2. Survolez l'instantané sélectionné. Cliquez sur l'icône représentant une balise

3. e.fois que vous avez cliqué sur cette icône, la boîte de dialogue se développe. Ajoutez des balises à l'instantané en cliquant sur le bouton bleu libellé **Cliquez pour ajouter une balise** et tapez un texte dans la balise de votre choix.

Pour plus d'informations sur les balises, voir "Utilisation des balises".

Suppression d'instantanés

Vous pouvez supprimer les instantanés qui ne sont plus nécessaires. Cependant, vous pouvez uniquement supprimer les instantanés que vous avez créés.

1. Survolez l'instantané que vous souhaitez supprimer.
2. Une barre contenant une icône représentant une corbeille s'affiche . Cliquez sur cette icône pour supprimer l'instantané.

Affichage d'une superposition sur un instantané

Vous pouvez afficher les superpositions sur un instantané en vue d'analyser des données.

1. Sélectionnez l'instantané de votre choix.
2. Choisissez la superposition à afficher à l'aide du bouton **Choix d'un fond de page** dans l'angle supérieur gauche de l'afficheur.

Pour plus d'informations sur les superpositions, voir le chapitre 3 : "Superpositions cxOverstat".

Utilisation des piles

Vous pouvez utiliser les piles pour organiser les instantanés. Regroupez les instantanés en piles en fonction de vos critères propres.

Aperçu d'une pile

Lorsque vous prévisualisez des piles, vous pouvez afficher les instantanés qui sont contenus dans chaque pile et supprimer de la pile les instantanés non désirés.

1. Dans la galerie, survolez la pile pour laquelle vous souhaitez afficher un aperçu.
2. Une barre s'affiche sur la miniature que vous avez sélectionnée. Cliquez sur **Aperçu** pour la développer.

Affichage des instantanés d'une pile

Vous pouvez afficher les instantanés dans une pile. A partir de là, vous pouvez sélectionner des superpositions et afficher les analyses de chaque instantané.

1. Dans la galerie, survolez la pile que vous souhaitez afficher.
2. Une barre s'affiche sur la miniature affichée. Cliquez sur **Aperçu** pour la développer.
3. Cliquez sur l'instantané que vous souhaitez afficher.

Ajout d'instantanés à une pile

Vous pouvez déplacer des instantanés de la galerie des instantanés et les ajouter à des piles.

1. Dans la galerie d'instantanés, survolez la pile avec laquelle vous souhaitez travailler. Cliquez sur l'icône plus. Vous passez en mode de sélection d'instantanés.
2. Dans ce mode, cliquez sur les instantanés que vous souhaitez ajouter à la pile. Ces instantanés sont alors mis en évidence en bleu.
3. Cliquez sur le bouton **Ajouter à la pile** au bas de l'écran.

Suppression d'un instantané d'une pile

Vous pouvez supprimer les instantanés non désirés d'une pile.

1. Dans la galerie, survolez la pile que vous souhaitez supprimer.
2. Un menu s'affiche sur la miniature. Cliquez sur la croix (X) pour supprimer l'instantané de la pile.

Suppression de piles

Vous pouvez supprimer une pile entière et tous les instantanés contenus dans la pile.

1. Dans la galerie, survolez la pile que vous souhaitez supprimer.
2. Un menu s'affiche sur la miniature. Cliquez sur l'icône représentant une corbeille pour supprimer la pile.

Déplacement des instantanés dans une pile

Vous pouvez déplacer des instantanés dans une pile à l'aide de la fonction glisser-déposer.

1. Naviguez vers la pile avec laquelle vous souhaitez travailler dans le portail Tealeaf.
2. Avec votre curseur, cliquez sur l'instantané que vous souhaitez déplacer et faites-le glisser vers un nouvel emplacement dans la pile.
3. Déposez l'instantané dans son emplacement.

Utilisation des balises

Vous pouvez utiliser des balises pour organiser les instantanés et localiser plus facilement les informations lorsque vous analysez des données.

Création de balises

Vous pouvez créer et ajouter des balises à des instantanés et à des piles afin d'améliorer l'organisation.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le panneau gauche de la galerie. Un menu déroulant s'affiche. Sélectionnez **Créer une balise**.
2. Dans la partie supérieure de la galerie affichée dans le panneau de gauche, cliquez sur **Créer**.

Changement de nom d'une balise

Vous pouvez renommer les balises si nécessaire.

1. Dans la barre latérale gauche de la galerie, cliquez avec le bouton droit sur la balise que vous souhaitez renommer.
2. Un menu déroulant s'affiche. Sélectionnez **Renommer**.

Suppression d'une balise

Vous pouvez supprimer les balises superflues des instantanés et des piles. Lorsque vous utilisez cette méthode de suppression, les balises ne seront pas supprimées de façon permanente. Elles seront simplement supprimées de l'élément sélectionné.

1. Dans la galerie, survolez la pile de votre choix. Lorsque vous cliquez sur l'icône représentant une balise , la page est développée.

2. Pour sélectionner une balise à supprimer de la pile, survolez-la et cliquez sur la croix (X) rouge.

Suppression de balises

Vous pouvez supprimer de façon permanente les balises qui ne sont plus nécessaires.

1. Dans la barre latérale gauche de la galerie, cliquez avec le bouton droit sur la balise que vous souhaitez supprimer.
2. Un menu déroulant s'affiche. Sélectionnez **Supprimer**.

Ajout de balises à un instantané

L'ajout de balises à un instantané peut aider à améliorer l'organisation et à identifier plus facilement des instantanés spécifiques lors de l'analyse des données.

1. Dans la barre latérale droite, survolez la vignette de l'instantané sélectionné. Un menu contenant une icône représentant une balise s'affiche.
2. Lorsque vous cliquez sur l'icône en forme de balise, la barre latérale est développée et les balises déjà appliquées à cette image s'affichent, ainsi que le bouton **Cliquez pour ajouter une balise**.
3. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Cliquez pour ajouter une balise**, un menu déroulant contenant les balises récemment utilisées s'affiche. Lorsque vous commencez à saisir du texte, ce menu disparaît et il est remplacé par des suggestions automatiques de balises basées sur les premières lettres du mot que vous avez saisi.

Tout appliquer : lorsque vous cliquez sur **Tout appliquer** dans le menu des balises récemment utilisées, toutes les balises récemment utilisées s'ajoutent à l'instantané sélectionné.

Supprimer : pour supprimer une balise d'un instantané, survolez-la à l'aide de la souris. Une croix (X) rouge s'affiche. Cliquez sur celle-ci pour supprimer la balise de l'instantané sélectionné.

Répéter : pour appliquer une balise à d'autres instantanés, survolez la balise sélectionnée à l'aide de la souris. Le symbole de répétition s'affiche. Cliquez sur ce symbole pour appliquer la balise à d'autres instantanés. Cliquez à nouveau sur le bouton **Répéter** pour interrompre la répétition.

Ajout de balises à une pile

L'ajout de balises à des piles peut aider à améliorer l'organisation et à identifier plus facilement des informations spécifiques lors de l'analyse des données.

1. Dans la galerie, survolez la pile de votre choix. Un menu contenant une icône représentant une balise s'affiche.
2. Lorsque vous cliquez sur l'icône en forme de balise, la page est développée. Cliquez sur l'icône bleue intitulée **Cliquez pour ajouter une balise**.

Suggestion automatique : au fur et à mesure que vous ajoutez des balises, Tealeaf vous fait automatiquement des suggestions en fonction des balises déjà présentes dans la base de données.

Chapitre 7. Traitement des incidents

Utilisez le tableau de traitement des incidents suivants pour trouver des solutions aux problèmes courants d'installation et de configuration de cxOverstat.

Le tableau suivant recense les actions correctives à apporter à certains des problèmes courants susceptibles de se produire après l'installation et la configuration de cxOverstat.

Tableau 12. cxOverstat

Symptôme	**Action**
L'option de menu **Superpositions** dans BBR ne peut pas être sélectionnée lorsque vous affichez une page pour laquelle le kit de développement de logiciels d'interface utilisateur cxOverstat est activé.	Assurez-vous que le navigateur que vous utilisez pour réexécuter la session prend en charge HTML5. Pour une liste des conditions requises pour utiliser cxOverstat, voir «Prérequis», à la page 7. Si vous visualisez une session mobile, vous devez disposer d'une licence CX Mobile.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Tableau 12. cxOverstat (suite)

Symptôme	Action
cxOverstat capture les données à partir de robots.	Vous pouvez filtrer le trafic provenant de robots en éditant l'événement **Etape - Mode d'utilisation - Filtre d'événement [BB]**. Pour plus d'informations sur l'édition d'un événement, voir le document IBM Tealeaf - Guide du gestionnaire d'événements. 1. Depuis le portail Tealeaf, accédez au gestionnaire d'événements Tealeaf. 2. Cliquez sur **Evénements standard Tealeaf** dans le menu **Filtrer les événements**. 3. Cliquez deux fois sur **Etape - Mode d'utilisation - Filtre d'événement [BB]** pour éditer l'événement. 4. Accédez à l'onglet **Conditions**. 5. Cliquez sur **Ajouter une condition** pour ajouter un attribut de hit. 6. Depuis les **Attributs de hit**, cliquez sur **Attributs de hit système**, puis sélectionnez **Type de trafic**. 7. Editez l'attribut de hit en définissant le **Type de trafic** sur `Première valeur différente de BOT` ; ensuite, sélectionnez **A≠a**. 8. Cliquez sur **Ajouter une condition** pour ajouter un attribut de hit. 9. Depuis les **Attributs de hit**, cliquez sur **Attributs de hit système**, puis sélectionnez **Type de trafic**. 10. Editez l'attribut de hit en définissant le **Type de trafic** sur `Première valeur différente de MOBILE_BOT`. En outre, assurez-vous que **A≠a** est sélectionné. 11. Assurez-vous que l'événement Définir l'étape - Dimension de contrôle d'URL d'utilisation [BB] pour la condition d'événement `N'inclut pas TLT$` est listé. Si cette condition d'événement est manquante, alors vous devez ajouter la condition. 12. Assurez-vous que l'événement est actif en sélectionnant l'option **Actif**. 13. Sauvegardez vos modifications en cliquant sur **Enregistrer le brouillon**, puis **Sauvegarder les modifications**.
Le nombre de lignes pour la dimension `Etape - ID cible` augmente rapidement par rapport à d'autres dimensions dans le groupe de bases de données.	Surveillez le taux de croissance en vous connectant au portail Tealeaf, puis cliquez sur **Tealeaf**, **Taille de la table de base de données** et sélectionnez **Dimension** pour le groupe de données. Si le taux de croissance ne se stabilise pas, examinez les ID cible pour commencer le processus de traitement des incidents. Si de nouveaux ID d'éléments sont constamment générés sur une page Web, `Etape - ID cible` capture chaque nouvel ID.
Les superpositions des pages Web qui contiennent des URL dynamiques ne se chargent pas dans BBR.	La dimension `Etape - URL ScreenView` utilise l'URL d'origine pour la page Web capturée au lieu d'utiliser `TLT_URL`, ce qui peut empêcher BBR de localiser et d'afficher les pages Web qui utilisent des URL dynamiques.

Journalisation :

Les messages de journal IBM Tealeaf cxOverstat sont placés dans le fichier journal de portail. Le fichier se trouve dans l'emplacement suivant sur le serveur de portail :

```
<Répertoire_install_Tealeaf>\Logs\TLPortal_AAAAMMJJ.log
```

où AAAAMMJJ représente un horodatage.

Journalisation

Les messages de journal IBM Tealeaf cxOverstat sont placés dans le fichier journal de portail. Le fichier se trouve dans l'emplacement suivant sur le serveur de portail :

```
<Répertoire_install_Tealeaf>\Logs\TLPortal_AAAAMMJJ.log
```

où AAAAMMJJ représente un horodatage.

Chapitre 8. Documentation et aide d'IBM Tealeaf

IBM Tealeaf fournit une documentation et une aide aux utilisateurs, développeurs et administrateurs.

Affichage de la documentation du produit

L'intégralité de la documentation des produits IBM Tealeaf est disponible sur le site Web suivant :

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Utilisez les informations du tableau suivant pour afficher la documentation produit pour IBM Tealeaf :

Tableau 13. Obtention de l'aide

Pour afficher...	**Procédez comme suit...**
Documentation du produit	Depuis le portail IBM Tealeaf, accédez à **?** > **Documentation du produit**.
IBM Tealeaf Knowledge Center	Depuis le portail IBM Tealeaf, accédez à **?** > **Documentation du produit** et sélectionnez *IBM Tealeaf Customer Experience dans le Knowledge Center ExperienceOne*.
Aide relative à une page du portail IBM Tealeaf	Depuis le portail IBM Tealeaf, accédez à **?** > **Aide de cette page**.
Aide relative à IBM Tealeaf CX PCA	Dans l'interface Web d'IBM Tealeaf CX PCA, sélectionnez **Guide** pour accéder au manuel *IBM Tealeaf CX PCA - Guide*.

Documents disponibles pour les produits IBM Tealeaf

Le tableau suivant répertorie les documents disponibles pour tous les produits IBM Tealeaf :

Tableau 14. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf.

Produits IBM Tealeaf	**Documents disponibles**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Guide de présentation* • *IBM Tealeaf CX - Guide d'intégration des données de l'environnement de capture côté client* • *IBM Tealeaf CX - Guide de configuration* • *IBM Tealeaf CX Cookie Injector - Guide* • *IBM Tealeaf CX - Guide des bases de données* • *IBM Tealeaf CX - Guide du gestionnaire d'événements* • *IBM Tealeaf CX - Glossaire* • *IBM Tealeaf CX - Guide d'installation* • *IBM Tealeaf CX PCA - Guide* • *IBM Tealeaf CX PCA - Notes sur l'édition*

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Tableau 14. Documentation disponible pour les produits IBM Tealeaf (suite).

Produits IBM Tealeaf	**Documents disponibles**
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer Client Side Capture - Guide* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX - Guide de mise à niveau* • *IBM Tealeaf CX - FAQ sur le support et le traitement des incidents* • *IBM Tealeaf CX - Guide de traitement des incidents* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Guide* • *IBM Tealeaf CX UI Capture j2 - Notes sur l'édition*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf cxImpact - Guide de génération de rapports*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Guide d'administration*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide de l'API* • *IBM Tealeaf cxReveal - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxVerify	• *IBM Tealeaf cxVerify - Guide d'installation* • *IBM Tealeaf cxVerify - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView - Guide d'utilisation*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile Android SDK - Guide* • *IBM Tealeaf Android SDK - Notes sur l'édition* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'administration* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Guide d'utilisation* • *IBM Tealeaf CX Mobile iOS SDK - Guide* • *IBM Tealeaf iOS SDK - Notes sur l'édition*

Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Contactez votre interlocuteur IBM IBM local pour plus de détails sur les produits et les services actuellement disponibles dans votre pays. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, programme ou service IBM puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet en cours couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucun licence sur ces brevets. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing
IBM Corporation
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785
U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations
IBM Canada Ltd
3600 Steeles Avenue East
Markham, Ontario
L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing
Legal and Intellectual Property Law
IBM Japan, Ltd.
19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku
Tokyo 103-8510, Japan

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

© Copyright IBM Corp. 1999, 2015

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le programme sous licence décrit dans le présent document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions du Livret Contractuel IBM, des Conditions internationales d'utilisation des Logiciels IBM ou de tout autre contrat équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles. IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins

illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Ces exemples de programmes sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM n'est en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces exemples de programmes.

Marques

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corp., dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web «Copyright and trademark information» à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Remarques sur les règles de confidentialité

Les produits IBM Software, notamment les logiciels sous forme de services ("Offre logicielles") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations d'utilisation en vue d'améliorer l'expérience de l'utilisateur final, d'ajuster les interactions avec l'utilisateur final ou à d'autres fins. Un cookie est une donnée qu'un site Web peut envoyer à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre ordinateur sous la forme d'une balise identifiant ce dernier. Dans la plupart des cas, aucune information personnelle n'est collectée par ces cookies. Si vous utilisez une Offre logicielle qui vous permet de collecter des informations personnelles via des cookies et des technologies similaires, tenez compte des spécificités suivantes.

En fonction de la configuration déployée, cette Offre logicielle peut utiliser des cookies de session et des cookies permanents qui collectent le nom de chaque utilisateur, ainsi que d'autres informations personnelles à des fins de gestion des sessions, de convivialité améliorée pour l'utilisateur ou d'autres objectifs de suivi de l'utilisation ou fonctionnels. Ces cookies peuvent être désactivés mais leur désactivation élimine également la fonctionnalité qu'ils activent.

Diverses juridictions régulent la collecte d'informations personnelles via les cookies et autres technologies similaires. Si la configuration déployée pour cette Offre logicielle vous permet, en tant que client, de collecter des informations personnelles d'utilisateurs finaux via des cookies et autres technologies, vous devez rechercher votre propre avis légal concernant les lois applicables à cette collecte de données, dont toutes les exigences de mention et d'accord, le cas échéant.

IBM exige que les Clients (1) fournissent un lien clair et visible vers les conditions d'utilisation du site Web du client (par exemple, les règles de confidentialité), avec

un lien vers les collectes de données et les pratiques d'utilisation d'IBM et du Client, (2) indiquent que des cookies et des alarmes Web/gifs invisibles sont placés sur l'ordinateur du visiteur par IBM pour le compte du Client, en expliquant l'objectif de cette technologie et (3) selon les conditions requises par la loi, obtiennent le consentement des visiteurs du site Web avant de placer les cookies et les alarmes Web/gifs par le Client ou IBM sur leurs unités.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des diverses technologies, notamment des cookies, reportez-vous à la section intitulée "Cookies, pixels espions et autres technologies" de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet (http://www.ibm.com/privacy/details/fr/fr).